

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

“Comportamiento organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Sandoval Laguna, Myrna Victoria

ASESORA: Diestro Caloretti, Karina Vanessa

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología educativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06206670

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25769441

Grado/Título: Maestra en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0002-0497-1889

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Cornejo Cervantes, Cyndi Melissa	Maestra en administración de la educación	43665542	0000-0001-6724-1915
2	Mendoza Morales, Carmen	Maestra en gestión pública	22515653	0000-0002-5360-1649
3	Barrueta Santillan, Mercedes Vilma	Magister en psicología educativa	22503206	0000-0003-3880-5624

H



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 A.M horas del día 13 del mes de diciembre del año dos mil veintitrés, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO PRESIDENTA
- MG. CARMEN MENDOZA MORALES SECRETARIA
- MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

Nombrados mediante Resolución N°3297-2023-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, LIMA 2022"; Presentado por la Bachiller en Psicología, Sra. SANDOVAL LAGUNA, Myrna Victoria, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo
(a) aprobado por unanimidad con el calificativo
cuantitativo de 15 y cualitativo de Bueno

Siendo las 12:10 Horas del día 13 del mes de Diciembre del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO
PRESIDENTA

MG. CARMEN MENDOZA MORALES
SECRETARIA

MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Karina Vanessa Diestro Caloretti**, asesor(a) del PA de Psicología y designado(a) mediante documento: Resolución N°975-2018-D-FCS-UDH del (los) estudiante(s) **Myrna Victoria Sandoval Laguna** de la investigación titulada “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION “ENRIQUE GUZMAN VALLE” LIMA 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **21. %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de febrero 2024


Karina Vanessa Diestro Caloretti
PSICOLOGA
C.P.P. 18501
CEL. 952557966 RPM # 457066

DNI: 25769441

Orcid.org/0000-0002-0497-1889

envió de informe final

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	21 %	13 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Karina Vanessa Diestro Caloretti
PSICOLOGA
C.P.P. 18501
CEL. 982557966 RPM # 457066

DNI: 25769441

Orcid.org/0000-0002-0497-1889

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con el mayor aprecio a mis hijos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis maestros por su aporte y acompañamiento en cada momento.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPITULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	23
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO.....	31

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
2.4.	HIPÓTESIS.....	42
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	43
2.5.	VARIABLES	44
2.5.1.	VARIABLE Y	44
2.5.2.	VARIABLE X	44
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	45
CAPITULO III.....		47
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1.	ENFOQUE	47
3.1.2.	DISEÑO	47
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.2.1.	POBLACIÓN	48
3.2.2.	MUESTRA.....	48
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.3.1.	TÉCNICAS	50
3.3.2.	PRESENTACIÓN DE DATOS.....	50
3.3.3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	51
CAPÍTULO IV.....		52
RESULTADOS.....		52
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	52
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	53
4.2.1.	HIPÓTESIS GENERAL	53
4.2.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	56
CAPÍTULO V.....		63
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		63
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES.....		67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		69
ANEXOS.....		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Y = Comportamiento organizacional.....	45
Tabla 2 Operacionalización de la Variable X = Calidad de servicio del personal administrativo	46
Tabla 3 Distribución de la población	48
Tabla 4 Muestra proporcional	49
Tabla 5 Nivel de comportamiento organizacional	52
Tabla 6 Nivel de calidad de servicio.....	53
Tabla 7 Prueba de normalidad de kolmogorov- Smirnov y Shapiro-Wilk.....	54
Tabla 8 Índice de correlación	55
Tabla 9 Correlación comportamiento organizacional y calidad de servicio..	56
Tabla 10 Correlación altruismo y calidad de servicio	57
Tabla 11 Correlación Concienciación y calidad de servicio	58
Tabla 12 Correlación virtud cívica y calidad de servicio.....	60
Tabla 13 Correlación deportividad y calidad de servicio	61
Tabla 14 Correlación cortesía y calidad de servicio.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad y servicio de Albreacht.....	39
Figura 2 Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio	39
Figura 3 Modelo SERVPERF de la calidad de servicio.....	40
Figura 4 Nivel de comportamiento organizacional	52
Figura 5 Nivel de calidad de servicio	53

RESUMEN

El comportamiento organizacional es el eje dinamizador de las organizaciones que le permite medir su eficiencia y eficacia de sus funciones por lo que sería un complemento de la calidad del servicio que brinda la institución a sus usuarios. Estudiarlo de manera científica sería de beneficio tanto para los que brindan el servicio, como para los que la reciben. Por ello, el objetivo del estudio es analizar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en un grupo de 90 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” durante el periodo 2022. El estudio es de diseño correlacional y se utilizó como instrumento la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO) y el cuestionario sobre calidad de servicio administrativo. Los resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa directa entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores administrativos. Por lo tanto, se concluye que, calidad de servicio es un factor importante del comportamiento de las organizaciones lo cual va a repercutir en la cultura de la organización y en el imaginario de toda la comunidad.

Palabras clave: comportamiento organizacional, calidad de servicio, altruismo, concienciación, virtud cívica, deportividad, cortesía.

ABSTRACT

Organizational behavior is the dynamic axis of organizations that allows you to measure their efficiency and effectiveness of their functions, so it would be a complement to the quality of service provided by the institution to its users. Studying it scientifically would be of benefit to both those who provide the service and those who receive it. Therefore, the objective of the study is to analyze the relationship between organizational behavior and service quality in a group of 90 administrative workers from the "Enrique Guzmán y Valle" National University of Education during the period 2022. The study is of correlational design and the Scale of Organizational Citizenship Behaviors (ECCO) and the questionnaire on quality of administrative service were used as instruments. The results indicate that there is a direct statistically significant relationship between organizational behavior and quality of service in administrative workers. Therefore, it is concluded that quality of service is an important factor in the behavior of organizations, which will affect the culture of the organization and the imaginary of the entire community.

Keywords: organizational behavior, quality of service, altruism, awareness, civic virtue, sportsmanship, courtesy.

INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional es un componente que hace referencia a la comprensión, predicción y administración de una organización los mismos que se realiza con la finalidad de utilizar el conocimiento para mejorar las relaciones interpersonales dentro de una organización, así como la productividad (Robbins (2004/2009). Por su parte, la calidad de servicio es un valor subjetivo, que se define como la percepción que se forman los usuarios y/o clientes sobre los servicios y productos adquiridos, con la cual van a satisfacer alguna necesidad (Calle, 2020). Por lo general esta evaluación es subjetiva y va depender de la valoración personal que realizan sobre el producto y los servicios de la misma institución.

En este sentido se realiza la investigación, debido a que la interacción presencial que normalmente se daba, han desaparecido durante la época de confinamiento por la COVID-19, con lo cual se presume que tanto el comportamiento organizacional, como la percepción sobre la calidad de servicio de los trabajadores ha cambiado o hubo alguna alteración con lo cual es importante realizar investigación, de tal manera que se puedan tomar decisiones importante y adaptarlos de nuevo a un contexto diferente.

Así, el objetivo del siguiente estudio fue analizar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en un grupo de trabajadores administrativos de una universidad pública, sabiendo que son las entidades públicas las que han tenido mayor dificultad para adaptarse a la modalidad virtual y en la actualidad de regreso a la presencialidad también están con las mismas dificultades para la adecuarse al nuevo sistema de trabajo híbrido en algunos casos y sobre todo lidiar con la gente que normalmente acude de manera presencial a sus instituciones.

Para tratar de cumplir los objetivos del estudio, el trabajo se estructura en V capítulos: el primer capítulo, describe el problema de la investigación en un marco contextual, posteriormente se formulan el problema según el diseño de investigación. Así mismo, se plantea la justificación e importancia de la investigación, para ver la finalidad de los resultados. También se formulan los

objetivos generales y específicos, la viabilidad y la factibilidad del estudio, así como las limitaciones del estudio para contextualizar de manera adecuada.

El capítulo II ahonda en el marco teórico, en donde se identifican algunos antecedentes que contribuyeron a tener un panorama más amplio de la problemática y de los estudios previos. También se profundizan en el estudio de la teoría que le ayude a fundamentar más sobre el tema de estudio. En el mismo capítulo se desarrolla las hipótesis y la operacionalización de variables. Las hipótesis son fundamentales para la tener una perspectiva clara sobre los objetivos del estudio. Y, en la parte de la operacionalización de las variables se divide en dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se proponen el método del estudio en el que se describe el tipo, enfoque, diseño del estudio con la finalidad de aclarar el proceso que se va a seguir para recolección de datos. También está la población y muestra, en el que se identifica a los participantes quienes van a responder a los instrumentos, los mismos que constan de dos y que miden ambas variables. En este capítulo también se hace referencia al cumplimiento de los aspectos éticos del estudio.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio tanto descriptivos como inferenciales, para contrastar las hipótesis planteadas previamente, según cada uno de la hipótesis general y específicas. Finalmente, en el capítulo V se presentan la discusión de los resultados en el que se comparan y se discuten con otros estudios.

En las secciones libres, se plantean las conclusiones del estudio a los cuales se ha llegado como parte del análisis de los datos según cada uno de los objetivos. También están las recomendaciones en base a los resultados obtenidos. Sección aparte están el listado de las referencias bibliográficas, en el que se presentan cada uno de los autores que han contribuido en la construcción del trabajo. Finalmente, el estudio en sus anexos presenta los instrumentos utilizados para la recolección de datos y también la matriz de consistencia.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El comportamiento organizacional es considerado como un eje dinamizador que permite la eficiencia y eficacia de las organizaciones (Molina-Sabando, Briones-Véliz y Arteaga-Coello, 2016). Lo cual responde a una estructura social determina, en donde los individuos o grupos de trabajo se orientan por objetivos comunes, para responder a unas necesidades específicas de la institución (Bravo-Macías, Márquez-Bravo, y Saltos-Solórzano, 2016), de la cual tienen una comprensión, predicción y administración del comportamiento de sus usuarios en ese contexto (Ñaña, 2017). Por su parte, la calidad de servicio se define como una función eficiente, del trabajador al usuario, por lo que se genera una percepción entre lo que recibe el cliente y lo que proporciona el agente (Neyra-Huamani, Flores-Morales y Pacheco-Pomarino, 2021). Es decir, es la diferencia entre las expectativas del cliente respecto al servicio que recibe y el servicio percibido (Parasuraman et al,1985).

El problema es que, a pesar de que existe una estructura y una cultura de la educación universitaria, el comportamiento de los trabajadores aún tiene ciertas deficiencias en cuanto al servicio a los usuarios y existe una complejidad por entender el comportamiento de los trabajadores para solucionar los problemas institucionales. Uno de esos grandes problemas es mejorar la calidad de los servicios que prestan a la comunidad universitaria o directamente a los usuarios que son los estudiantes.

Según Sánchez (2015), el problema sobre la calidad del servicio existe, porque que las autoridades privilegian otros aspectos que no están direccionados a la satisfacción de los usuarios, tales como, la economía, la producción, la mercantilización, etc., lo que hace que la percepción de los usuarios sobre los servicios que presta la universidad esté en decadencia (Barón, 2016).

Las causas de este problema sería que, al no tomar en cuentas aspectos por mejorar la calidad del servicio, el personal administrativo no esté capacitado para brindar un servicio adecuado. Barrera y Ruiz (2020), afirman que en una época de crisis sanitaria como la que está atravesando el mundo, lo difícil para las organizaciones no fue que se hiciera los cambios, lo difícil fue, preparar a su personal para una nueva modalidad de atención, fue cambiar en tiempo récord a nuevos canales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios, no solo eso, a los nuevos trabajadores, les tocaba la función de poder fidelizar los vínculos de los usuarios y la institución.

Dada estas condiciones, el comportamiento de las organizaciones no ha mejorado a pesar de que el contexto ha exigido cambios drásticos y toda forma de intercambio o interacción, se ha visto trastocada por una nueva forma de interrelacionarse en contexto de virtualidad, a distancia y sin tener ningún contacto o compartir espacios físicos, emocionales y/o actitudes entre los servidores y usuarios.

Una de las principales consecuencias que ha sufrido por la falta de atención de los directivos, es que el personal administrativo tuvo deficiencias para realizar su trabajo y brindar un servicio de calidad a los usuarios. Sabiendo que a calidad de servicio de una institución se ha convertido en un imperativo para valorar la calidad de la misma institución, la marca y conseguir la lealtad del usuario (Spreng, MacKenzie y Olshavsky, 1996). Además de hacerse un espacio dentro de las mejores universidades dentro de los principales Ranking internacionales.

Los usuarios perciben que las instituciones no brindan un servicio de calidad y hay una insatisfacción, a pesar de que, existe evidencia que, el servicio de calidad se encuentra ligado directamente con el desarrollo personal y profesional del estudiante (Cueto, Geraldo y Tito, 2020). El comportamiento organizacional sigue siendo inadecuado, los trabajadores no ponen de su parte para mejorar las condiciones de atención, y en los directivos no está como prioritario la satisfacción de los estudiantes.

Estudios a nivel internacional, como los de Gonzáles, García y Murillo (2020), afirman que para mejorar y tener éxito hay que mejorar el comportamiento organizacional, a través del liderazgo, estilos de dirección, valores compartidos por los trabajadores y estrategias de servicio, con lo cual la calidad de servicio posiblemente sea mejor de la que en la actualidad se ve. Así mismo, Bravo, Hernández, Negrin y Palacios (2020), sostienen que para mejorar el comportamiento organizacional de las organizaciones, también hay que mejorar la motivación, satisfacción, productividad o clima laboral, debido a que son variables que están relacionados a la productividad de los trabajadores.

En el ámbito nacional, Pedroza, Cervera, Sánchez y Quiñones (2021), reportado que hay relación positiva entre cultura y comportamiento organizacionales, es decir que, las costumbres, creencias, formas de actuar, va a influenciar en el comportamiento organizacional de los trabajadores, y va a determinar si son o no son eficientes. Esta misma cultura, también, repercute en el compromiso laboral y la satisfacción que tienen en una organización. Resultados similares fueron reportados por Meléndez (2018), en una investigación realizada en la Universidad de Lima.

En cuanto a estudios sobre calidad de servicio, a nivel internacional, Araya-Castillo, Jiménez Bucarey, Barrientos Oradini, Flores, Yáñez Jara & Contreras Barraza (2021), evidencian que, para ser una institución de calidad, deben innovarse constantemente, adecuarse al cambio y ofrecer nuevas modalidades de educación y garantizar la calidad de los programas. De igual manera, Sarmiento & Vinuesa (2020), identificaron factores como: capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que son los que impulsan el mejoramiento de la calidad de servicio en la universidad y, por tanto, la calidad académica.

Y en el ámbito nacional, los estudios de Neyra, Flores y Pacheco (2021), señalan que, para hacer modificaciones que beneficien a la universidad, primero se tiene que medir la calidad del servicio, para hacer el cambio que se requiere, y de mantener el buen ambiente a partir de un buen servicio que se brinda a la comunidad universitaria. Debido a que hay evidencia de que, la buena calidad de servicio se asocia de manera positiva con la satisfacción del

usuario (Ugarte, 2021) y los factores motivacionales como las recompensas, el reconocimiento, el logro de objetivos y sobre todo, la relaciones interpersonales (Arana y Huairé, 2020).

Por lo tanto, transitando en una época en la que la tecnología es el único medio de trabajo e interacción y es la única herramienta que puede usarse como medio de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente con los servicios prestados, es necesario, que se puedan implementar nuevas formas de mejorar la calidad del servicio, debido a que en la actualidad aún sigue siendo una gran brecha por mejorar en los trabajadores para satisfacer a los usuarios con una calidad de servicio. En este contexto, el propósito del estudio es, analizar la asociación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio prestado. Se espera que a partir de la recolección de los datos y el posterior análisis evidenciar la gran importancia del desempeño en la calidad de servicio brindado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Lima 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Qué relación existe entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?

¿Qué relación existe entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?

¿Qué relación existe entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?

¿Qué relación existe entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?

¿Qué relación existe entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación que existe entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la relación que existe entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Analizar la relación que existe entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Analizar la relación que existe entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Analizar la relación que existe entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Analizar la relación que existe entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La realización del siguiente trabajo de investigación se justifica en la medida que tiene contribuciones importantes para la comunidad académica, científica y principalmente para la sociedad. En ese sentido, se justifica desde tres perspectivas importantes:

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Los aportes finales de la investigación servirán como fundamento teórico de las variables, puesto que en la actualidad la mayoría de las teorías existentes es repetitivo con lo cual, el avance en el conocimiento de estas es lento. Así mismo, los resultados de la investigación contribuirán en el avance de la ciencia en el ámbito de las organizaciones, y específicamente de las instituciones educativas a nivel superior.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados del estudio permitirán a los trabajadores, conocer la percepción que tienen sus compañeros sobre sus propios actos, es decir, el servicio que dan a los usuarios, con lo cual podrán autorregular sus actitudes y comportamientos, de tal manera que también los usuarios salgan beneficiados con los resultados del estudio.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los resultados de la investigación contribuirán para la implementación de programas, instrumentos, herramientas y estrategias de intervención que permitan mejorar, el comportamiento organizacional en los trabajadores administrativos, por un lado; y por otro, que éstos mejoren la calidad del servicio a los usuarios, que son en última instancia

lo que valoran la calidad de la universidad en varios aspectos, calidad de servicio, calidad de profesionales, calidad académica, entre otros.

1.5. LIMITACIONES

Una de las principales limitaciones que se tiene es el acceso a la muestra, es decir, debido a que aun el trabajo en la universidad sigue siendo a distancia, la muestra no es accesible, para que todos puedan responder a los instrumentos de recolección de datos.

Otro aspecto importante sobre la limitación de la investigación tiene que ver con el acceso a investigaciones previas confiables, es decir, hay mucha información de tesis, lo cual es considerado en el mundo académico como bibliografía gris, lo que quiere decir que, es un material poco confiable, debido a las causas de plagio, de asesores poco especializados en el tema o a usos de instrumentos poco confiables.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo tiene viabilidad, de acuerdo a la existencia de la bibliografía que se utilizará en la elaboración del presente trabajo, así como también tenemos la presencia del asesor, quien me estará orientando en todo el proceso de la elaboración de la investigación, así mismo se cuenta con el apoyo de las autoridades universitarias, de los docentes, personal administrativo y estudiantes donde se efectúa nuestra investigación, quienes nos ayudaran dándonos las facilidades del caso para ingresar a realizar las encuestas recogiendo los datos necesarios para realizar el proceso para la interpretación de los resultados a fin de poder llegar a las conclusiones. Este estudio es original y se realizara con valores y ética de parte de la investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Terán, Gonzáles, Ramirez-López y Palomino (2021), realizaron un estudio mediante la recopilar información de artículos científicos con el objetivo de evidenciar el progreso del estudio sobre calidad de servicio en distintos países de la región, los investigadores recopilaron un total de 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 que tenían casi la misma línea de investigación, métodos, etc., que procedían de países como Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile, publicadas en los últimos 5 años, desde el 2016 al 2020. Los reportes finales concluyen que el modelo de SERVQUAL es la que mejor garantiza el conocimiento de la calidad de servicio ofrecidos por las instituciones desde la percepción de los usuarios.

Agui-Ortiz (2020), investigaron sobre la relación entre el bienestar y desempeño laborales de los trabajadores públicos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. El estudio se desarrolló bajo un diseño correlacional, transversal y prospectivo. En una población de 71 trabajadores y realizando entrevistas de características generales y cuestionarios que fueron normalizados estadísticamente. Los resultados mostraron que la mayoría de las personas 96,7% tuvieron buen desempeño y otro porcentaje (63,3%) un excelente nivel de bienestar laboral. En este sentido, se concluye que los aspectos emocionales generan buen desempeño laboral, es decir, la personas que se sienten bien pueden tener mejor desempeño laboral.

Calixto y Ventura (2018), realizaron una investigación con el propósito de determinar la relación entre calidad de vida laboral y comportamiento organizacional en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco, Huánuco. El estudio tuvo un diseño correlacional en el

que participaron 89 trabajadores quienes respondieron a dos cuestionarios con la que se recolectaron los datos. Una vez procesado los datos, se puede evidenciar que los trabajadores han identificado varios factores que representan a su vida laboral como: ambientes físicos, relaciones interpersonales, remuneración, imagen corporativa, equilibrio trabajo-vida, son los que se relacionan con el comportamiento organizacional de manera adecuada. Por lo tanto, se concluye que es necesario atender a diferentes aspectos de los trabajadores si se quiere mejorar el comportamiento organizacional con lo cual mejorar también, la imagen de la institución u organización.

Bravo-Macías, Márquez-Bravo y Saltos-Solórzano (2016), realizaron un estudio con la finalidad de analizar el comportamiento organizacional del personal que asisten a los talleres artesanales de lácteos CeCePe y los procesos productivos del Ato Bovino y Taller Lácteo ESPAM MFL, en Ecuador, para recolectar los datos se hicieron entrevistas y los indicadores se evaluaron mediante la técnica del semáforo, en donde se podían identificar las falencias y virtudes de la organización. Verde, cuando existe un factor de éxito. Amarillo, factor de alarma, no evidencia resultados deficientes, pero hay que hacer mejoras importantes. Y rojo, quiere decir, que el resultado es deficiente y debe implementarse las correcciones necesarias. Los resultados concluyen que en muchos casos en las organizaciones hay rendimiento, sin embargo, el nivel de satisfacción de los trabajadores es muy baja. Por lo que es necesario dar un acercamiento más afectivo por parte de sus gerentes.

Reyes-Zavala & Veliz-Valencia (2021), estudiaron sobre la relación de calidad de servicio con la satisfacción del cliente en empresas públicas, bajo un diseño de investigación descriptivo, en donde participaron un total de 606 usuarios que reciben el servicio de la empresa estatal en el que se usaron el modelo SERVQUAL a través de un cuestionario. Luego de hacer el análisis de los datos se han evidenciado que hay factores importantes de la calidad de servicio que

inciden en la satisfacción del cliente, tales como: la buena actitud de los trabajadores, el tiempo de espera y respuesta inmediata a las quejas y reclamos, trato personalizado, instalaciones cómodas, etc. Además, pudieron constatar también que los clientes, sugieren que deben cambiar los materiales de las instalaciones para tener una mejor satisfacción con el servicio.

Molina-Sabando, Briones-Véliz y Arteaga-Coello, (2016), realizaron un estudio con la finalidad de dar un acercamiento sobre la importancia del comportamiento organizacional para la eficacia y eficiencia de las organizaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios. A partir de una revisión documental, los autores refieren que la adecuada gestión organizacional es producto de la motivación, creatividad, productividad y el sentido de pertenencia que construyen los trabajadores para logra la percepción que tienen de su labor. Lo cual, a su vez, contribuye a generar ventajas competitivas por para de las organizaciones para aumentar los beneficios y la marca de la institución.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Sánchez (2021), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre motivación laboral y comportamiento organizacional en un grupo de 105 trabajadores de la Empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. de la ciudad de Piura. El autor desarrollo el estudio bajo un diseño correlacional para lo cual aplicó dos cuestionarios para recolectar los datos. Los resultados encontrados evidencian que la motivación es un factor importante para el ambiente laboral, y existen otros resultados como: cumplir los trabajo como autoridad es el más complicado; los grupos de amigos no dan siempre buenos resultados, los programas de inducción no son adecuados, etc. Se concluye, por tanto, que la motivación y el comportamiento organizacional tienen una relación alta, por lo que se infiere que la motivación es un impulso que tienen los trabajadores para mejorar el comportamiento organizacional.

Neyra-Huamani, Flores-Morales, & Pacheco-Pomarino (2021), realizaron un estudio en este contexto de pandemia, y el objetivo fue determinar la percepción de un grupo de 142 estudiantes de educación sobre la calidad de servicios en tiempos de COVID-19. El estudio se desarrolló bajo el diseño descriptivo para lo cual utilizaron el cuestionario SERVQUAL sobre calidad de servicios. Los resultados evidencian que los estudiantes tienen una buena percepción (66.9%) de los servicios del personal administrativo en la universidad en este tiempo de pandemia. Sin embargo, se puede notar que hay un porcentaje regular de percepción negativa, por lo que se tiene que mejorar para cumplir con las metas u logros esperados para el beneficio de la comunidad universitaria.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

León (2019) realizó un estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la atención al cliente en el área de Gerencia comercial de la empresa SEDA Huánuco, distrito de Huánuco, en el que participaron un grupo de 183 trabajadores de la empresa. El estudio se llevó a cabo bajo un diseño correlacional y se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios elaborados específicamente para ese estudio y los resultados evidencian que hay relación significativa entre las dos variables. Se concluye, por tanto, que, la calidad de servicio es una variable multifacética que tiene influencia en distintos aspectos tanto para la institución, el personal que presta el servicio y el cliente.

Bao-Condor et al (2020) realizaron un estudio cuyo objetivo fue de determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú. El estudio se desarrolló bajo un diseño correlacional y la muestra estuvo conformado por 147 estudiantes de posgrado quienes respondieron a dos cuestionarios. Los resultados evidencian que la relación entre estas variables es alta, por lo que se concluye que la gestión administrativa de toda institución y/o organización debe ser

eficiente para que los usuarios puedan estar satisfechos y valorarlo como un servicio de calidad a lo que reciben.

Pérez (2020) realizó una investigación con la finalidad de mejorar el comportamiento organizacional en la botica 24 HORAS EIRL., Huánuco. El estudio se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, en el cual participaron 15 trabajadores de la botica 24 Horas EIRL, quienes respondieron a un cuestionario sobre el nivel de comportamiento organizacional que presentan los trabajadores. Los resultados evidencian que hay una asociación entre el comportamiento individual y el comportamiento grupal, por lo que se concluye que, es importante trabajar en grupo para fortalecer las competencias individuales y posteriormente las competencias organizacionales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

2.2.1.1. CONCEPTO

Dentro de la literatura académica el comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano dentro de una organización, los cuales, según de Robbins (2004, 2009), son estudiados con la finalidad de utilizar ese conocimiento para mejorar las relaciones y la productividad dentro de esas mismas organizaciones. Chiavenato (2009), señala que las organizaciones dependen mucho de la mentalidad y estructura organizacional que construyen cada una, a partir del cual se toman las decisiones y operaciones posteriores. Para ello se toman en cuenta los tres elementos esenciales: el individuo, el grupo y la estructura, que actúan en conjunto en una organización de la que, ese conocimiento es analizado y aporta importantes avances para mejorar la conducta de las organizaciones (Robbins, 2004, 2009).

Sin embargo, su abordaje no solo es entendida dentro de una temática o disciplina, sino, también se les conoce por otros nombres, de ellas tenemos: la teoría de las organizaciones, el desarrollo de las organizaciones, administración de recursos humanos, entre otras, orientadas a comprender el comportamiento de los individuos, grupos y estructuras dentro de una organización (Luthans, 2008). Al mismo tiempo que se puede estudiar con distintos nombres, también se pueden conceptualizar desde diversas disciplinas. Naña (2017) pone en lista a las ciencias políticas, antropología, psicología, psicología social, sociología y sociología organizacional, a los cuales se les agrega: la administración, la gestión pública y psicología organizacional.

2.2.1.2. RETOS Y OPORTUNIDADES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

En una sociedad globalizada y de permanente cambio tecnológica las organizaciones enfrentan importantes retos, no solo en cuanto a la estructura, sino y sobre todo en cuanto al comportamiento y actitud de los individuos y de los grupos.

a) Responder a la globalización

Según señaló Robbins (2009), muchas de las organizaciones han perdido los límites nacionales, y se han internacionalizado en todas sus formas, con lo cual se ven obligados a cambiar su estructura y sobre todo cambiar a sus trabajadores, ya no solo cuentan dentro de sus filas a trabajadores de una sola nacionalidad, sino, de distintas nacionalidades y que dominan ciertas disciplinas, principalmente el idioma.

Las empresas también promueven que sus trabajadores intercambien experiencias, conozcan otras culturas, para trabajar y atender a clientes de diferentes culturas. Para lo cual se necesita cada vez más de estos recursos, y competencias de las personas,

es decir, se trabaja más con recursos intangibles que proporciona la verdadera riqueza de las organizaciones (Chiavenato, 2009), en ese sentido, el segundo reto justamente tiene que ver con la gestión de personas.

b) Administrar fuerza de trabajo diverso

De acuerdo con afirmaciones de Robbins (2009), este posiblemente sea el reto más importante de las organizaciones modernas, es decir, gestionar a personas de diversas culturas. Actualmente, las organizaciones no solo trabajan con personas de una sola nacionalidad debido a su internacionalización, sino, que están en un mismo trabajo, personas de distintas nacionalidades debido a la globalización de la organización o la misma movilidad internacional de las personas.

Además, no solo están las personas de diferentes nacionalidades, sino, aún más complejo están las personas de diferentes géneros, en los últimos años las mujeres han sobrepasado en cantidad a los varones en puestos laborales, por lo que hay que gestionar de diversas maneras. También están, el color de piel, aunque no se debería tomar en cuenta este aspecto, lo que sucede es que aún sigue habiendo importantes problemáticas el hecho de ser de un color de piel determinado.

Otro aspecto es la edad, las organizaciones cada vez más se interesan por contratar a más jóvenes, podría ser un aspecto importante por la flexibilidad mental, flexibilidad en el cambio, en la adaptación a diferentes culturas, aprendizaje de nuevos idiomas, etc., por lo tanto, tiene más ventaja para las organizaciones el hecho de contar con este tipo de población. Aunque no menos importante, también están las personas con algún tipo de discapacidad, que por ley las empresas deben contratar a este tipo de personas, porque no se ven discriminados laboralmente por tener alguna condición. Por lo tanto, es importante ahí mismo

añadir la religión que predicán cada persona. En consecuencia, hay aspectos importantes que se deben manejar a la hora de estudiar el comportamiento organizacional.

c) Mejora de la calidad y productividad

Las organizaciones ahora están más propensas a centrar sus esfuerzos a demostrar su calidad, dado que es el aspecto más importante de ser competitivos en el mundo. Pero para ello, es importante invertir en el capital humano, es importante que se capacite al personal tanto en el manejo de grupos, emociones, y sobre todo en las funciones de especialidad, dado que es el producto de cada integrante de la organización que debe ser demostrado ante los demás.

Para ser más productivos se necesita que las organizaciones cuenten con los recursos y herramientas necesarios con los que van a trabajar el personal, sin estas herramientas la productividad se verá limitada. Por otro lado, la capacitación personal de cada integrante también es importante dado que está orientado a tener mayor conocimiento y ser más competitivo en lo que le corresponde. Y finalmente, la sinergia entre el grupo para que la organización ande en conjunto y en igualdad, es necesario que haya una sincronización entre los integrantes de tal manera que el beneficiario sea la organización y no solo el individuo.

d) Mejorar el servicio al cliente

Lo que demuestran que si las organizaciones son competitivas o no son los clientes, que valoran el servicio que prestan los trabajadores. Ninguna organización, sea, empresa, hospital, universidad, escuela, etc., no funcionan sin el cliente, por lo tanto, es importante que a los trabajadores se les enseñe la forma en la que deben atender a los clientes.

Muchas empresas en el mundo fracasan porque sus trabajadores no saben atender a los clientes y en vez de atraer, terminan por correrlos y que no vuelvan más. Los trabajadores deben aprender de cómo agradar a los clientes para que éstos se sientan satisfechos con el servicio y puedan ser consumidores de los productos. Es necesario que las organizaciones inviertan recursos en capacitaciones a su personal en atención al cliente, en muchas ocasiones no es el producto lo que hace que el cliente se sienta atraído por el servicio, sino, la calidad de atención que reciben, la empatía que demuestran los trabajadores con las necesidades del cliente, entre otros aspectos más emocionales.

e) Mejorar las habilidades blandas en sus trabajadores

Relacionado, al aspecto anterior, es la capacidad que tiene las organizaciones para desarrollar habilidades socioemocionales en sus trabajadores. En la actualidad este tema de habilidades blandas está trabajando la mayoría de las organizaciones, dado que se ha descubierto que son las que mejores ganancias generan.

Las habilidades blandas son consideradas como habilidades socioemocionales que deben ser desarrollados por las personas para mantener relaciones sanas con los demás. Dentro de estas habilidades, se encuentran la comunicación asertiva, el manejo apropiado de las emociones, la resolución de problemas, la creatividad, la resiliencia, la empatía, etc. Pero al mismo tiempo y conjunto con ello es importante que los trabajadores aprendan habilidades tecnológicas e informacionales para que puedan progresar son ningún problema en las organizaciones modernas.

f) Estimular el cambio y la innovación

La sociedad actual, es conocido también como la sociedad del conocimiento, de la información o del constante cambio. Es por ello, que las organizaciones requieren personas que se puedan adaptar

a este cambio, y no solo adaptarse de forma positiva, sino, es importante que también sean creativos, proactivos, innovadores, etc., dado que, en una sociedad tan inestable o de permanente cambio, las organizaciones tienen que cambiar al mismo ritmo social y tecnológico. Para ello, las personas que trabajen en estos tipos de organizaciones tienen que ser flexibles, creativos, que no solo sean trabajadores, sino, generadores de innovación.

La forma más rápida de llegar a este contexto es que, los trabajadores estén en permanente capacitación, y que conozcan diferente contexto para que se pueda conocer diferentes problemáticas y crear condiciones para solucionarlos, deben estar pendientes al cambio y moverse al ritmo de esos cambios, deben dominar la tecnología, la información y ser generadores de nuevos conocimientos. En la antigüedad las sociedades esperaban décadas para ver cambios importantes y se adaptaban de manera lenta, y el proceso de reforma también se hacía de manera lenta. En la actualidad el mundo está en constante cambio, y es importante que las organizaciones sean flexibles, competentes y sobre todo que sus trabajadores estén preparados en todo momento para el cambio.

g) Trabajar en organizaciones en red

Las organizaciones en el siglo XXI ya no trabajan solas, en la actualidad se pueden ver sociedades, redes de empresas, redes de educación, redes de universidades, redes de salud, etc. Además, la corriente conectivista ha modificado el panorama laboral en estos últimos tiempos y fue acelerado por la pandemia del COVID-19, que han generado que muchas empresas trabajen a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Por lo tanto, a parte de la multiplicidad de factores que hay que tener en cuenta, el trabajador de una organización del siglo XXI

debe tener una habilidad imprescindible con el uso de las tecnologías de la información y comunicación. El uso de recursos tecnológicos es muy importante, desde lo más básico hasta lo más complejo, ya nada volverá a ser solo presencial, la tecnología es parte de nuestras vidas, por lo tanto, las personas aprenden y deben saber no solo dominar una computadora, sino, crear programas, diseñar páginas, crear herramientas y estrategias para compartir con el usuario.

Uno de los aspectos que nos separa entre las generaciones es que hay muchos que se están desarrollando en una sociedad de la información y del conocimiento, mientras que otros aún viven y cada vez es más distante, en la sociedad de la ignorancia. Todo esto, solo gracias a la incursión de la tecnología en la vida de las organizaciones.

h) Mejorar los ambientes de trabajo

Los ambientes de trabajo, en las organizaciones modernas, necesitan ser implementadas de distintas maneras, está comprobado que las personas producen mejor en ambientes saludables de trabajo (OMS, OPS, 2010). Este mismo organismo señala que, de la salud de los trabajadores, depende la salud de la de una organización, por lo tanto, es menester preocuparte por el bienestar del trabajador.

Estos mismos organismos (OMS, OPS, 2010), hacen énfasis, de que la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores son fundamentales para las familias, para la sociedad y sobre todo para la organización, porque de ello dependerá, la producción, la competitividad y la sostenibilidad de la organización, y por ende el desarrollo y la economía de un país.

Por ellos, los gobiernos, han implementado una serie de medidas, normas y leyes para proteger a los trabajadores, y que se

respecten a sus derechos fundamentales. Se han preocupado por cuidar más a los trabajadores en función a su bienestar físico, económico y psicológico, dado que, aspectos como estos son fundamentales igual, para fomentar un clima o un ambiente positivo dentro de las organizaciones.

El cuidado físico, psicológico y laboral de las personas son aspectos más importantes en nuestro medio, por lo que las organizaciones además de hacer que sus trabajadores estén motivados, satisfaciéndolo de diversas maneras, éstos también respeten otros aspectos, como trabajar en ambientes sanos, iluminados, con espacios, etc.

i) Orientarse por el comportamiento ético de sus miembros

La ética y la honestidad son aspectos muy importantes para una buena convivencia en la organización. Según la OMS, OPS (2010), uno de los principios fundamentales en toda organización es la ética, con lo cual se garantiza la salud y seguridad de todos los empleados.

Gonzales (2009), señala que el éxito de las organizaciones depende de su calidad de servicio que dan sus trabajadores, pero no solo eso, sino, de otros elementos internos que operan en conjunto. Sin embargo, la ética de las organizaciones también se ve reflejado en otros contextos, como la proyección a la sociedad, construir un equipo culto, eficaz, honesto, con reglas claras para cumplir, procedimientos sencillos y transparentes, que respeten a los clientes, que cumplan con lo que señala en su logo, etc. En consecuencia, podemos resumir que la ética se va formando de manera cotidiana a partir del carácter y la conducta de cada una de las personas que están trabajando en la organización (Aguñaga, 2020).

Para ello, según Aguiñaga (2020), en todas las organizaciones es necesario que existan códigos de ética, en donde queda representado los valores, las normas de convivencia, los principios que rigen las acciones de las personas. Esto es adoptar una filosofía y una visión compartida del trabajo y de los objetivos que tienen cada institución, constituye un elemento importante de la convivencia saludable, armonía, colaboración y sobre todo, el hilo productor de la organización.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO.

2.2.2.1. Definición de Calidad

Antes de entrar a definir lo que es la calidad del servicio, es necesario aclarar lo que significa calidad. En términos de Calle (2020) hace referencia a un concepto subjetivo, a la percepción que se forman los clientes o consumidores sobre un producto o servicio. Esta percepción está orientada a satisfacer las necesidades del cliente, a partir del cual, tiene una alta probabilidad de volverlo a comprar y aumentar la rentabilidad de la empresa.

Durante el recorrido histórico del estudio del constructo, Feigenbaum (1999), plantea algunos principios importantes para entender el término en la realidad y cómo se desarrolla en un contexto específico:

- a) La calidad es un indicador clave para adquirir algún producto o servicio, debido a que tiene más cualidades que otro de su misma característica.
- b) La calidad de un producto o servicio atrae al cliente y como consecuencia genera el éxito empresarial.
- c) La calidad lo hacen los trabajadores, que cuentan con una serie de habilidades, los cuales lo aplican en la organización para contribuir con el éxito empresarial.

En consecuencia, en base a las definiciones queda claro que la calidad se construye desde las mismas entrañas de cada organización y está en la etiqueta de cada trabajador, que hace bien su trabajo, cumple con los requisitos señalados por la entidad, tiene compromiso, puntualidad, etc. En ese sentido, la calidad lo podemos señalar que es un resultado tangible, dado que son todas esas características que posee el producto con lo cual se asegura la satisfacción del cliente (Capcha, 2017).

Aunque en algunos estudios (Carrera-Torres, Valenzuela-Pérez, y Gómez-Xul, 2021; Hennayake, 2017) señalan que la retención del cliente, es decir, que, si los clientes regresan a consumir un producto, está más relacionado con la satisfacción que éstos tienen del servicio recibido previamente en el lugar.

2.2.2.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio según las normas ISO 9000, (2005), es el resultado satisfactorio que asegura una organización, a partir de una actividad eficaz de unos trabajadores eficaces y hacen éstas sea reconocido por brindar un servicio que llegue de manera satisfactoria a los clientes. Aunque esta percepción es intangible porque solo es la percepción de cada uno de los clientes.

De acuerdo con Coronel (2016), la calidad de servicio es la habilidad que tiene los individuos y equipos organizacionales para lograr la excelencia durante un proceso de brindar un servicio y que los clientes perciban la satisfacción necesaria. Es decir, es una medida en el que el servicio cumple con las expectativas de los consumidores, lo cual conduce a unas ventajas competitivas por su alta calidad (Gonzáles y Huanca, 2020). En términos más simples sería que la calidad del servicio es la diferencia del servicio previsto y el percibido al final. En consecuencia, la calidad de servicio se mide de acuerdo con la satisfacción del cliente o usuario (Aguirre, 2018) y debe ser analizado de acuerdo con la efectividad para

diferenciarse de los demás y ser competente. De esa manera, se deben permitir a las instituciones públicas a comprender la importancia de la satisfacción del cliente para poder mover sus planes y programas de tal manera que se haga más eficiente el servicio (Tsafaraski et al., 2018).

2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS QUE PRESENTA LA CALIDAD DE SERVICIOS

Dentro de la literatura académica se han encontrado que la calidad de servicio tiene ciertas características y que fueron planteados por Reeves y Bednar, en 1994, dentro de ellas se consideran a:

- ✓ Calidad como excelencia: de acuerdo con esta característica, todas las organizaciones que dan servicio deben asegurar la calidad como un elemento fundamental de su organización.
- ✓ Calidad como ajuste de las especificaciones: es decir, en las organizaciones se desarrollan nuevas perspectivas, desde las mismas normas, para ajustar el objetivo de la producción.
- ✓ La calidad como valor: las organizaciones consideran que se deben extender desde la eficiencia interna hacia una efectividad externa.
- ✓ Calidad como satisfacción de expectativas de los usuarios: las organizaciones están obligados a cumplir con los estándares de calidad para garantizar la satisfacción de los usuarios o clientes en todo sentido.

Por su parte Lovelock en 1996, ha propuesto dos características de la calidad de servicio, que se ajustan a lo que puede presentarse en una interrelación entre la organización u el público.

- ✓ Nivel de complejidad: está orientado a brindar apoyo al usuario cuando éstos ingresan a procesos más complejos y necesitan de apoyo.
- ✓ Grado de riesgo: quiere decir que, en un servicio, siempre hay niveles de atención, algunos requieren más apoyo que otros, por lo tanto, puede ocurrir cierto descontento en aquellos que no logran satisfacer sus necesidades en un primer momento, por ello, siempre es importante mantenerse alerta.

Finalmente, también estaría basada en otras características más genéricas, lo que hace que la calidad de servicio sea entendida por todos de una manera más sencilla, en ese sentido, éstas serían sus características:

- ✓ Cumplimiento de objetivos
- ✓ Solución de necesidades recurrentes
- ✓ Especificidad y cumplimiento con el objetivo de la organización
- ✓ Proporcionar resultados esperados

2.2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

En el estudio de la calidad de servicio se desarrollan diferentes dimensiones, las cuales deben ser asumidas por las organizaciones para satisfacer las necesidades del público. Dentro de estas dimensiones tenemos:

a) Confiabilidad

Es importante debido a que toda organización debe cumplir con los procesos, productos, sistemas y servicios con sus clientes de manera ética y que estos confían que van a obtener buen servicio y producto, lo que resultaría directamente en los resultados de la entidad. Es decir, la organización da credibilidad a sus

clientes, usuarios o consumidores con el servicio o producto de calidad, con tiempo y beneficios asegurados.

b) Cumplimiento de compromisos

Las organizaciones deben estar dispuestas a cumplir el compromiso, propuestos en su misión y visión. Esto es un aspecto importante que le aporte seguridad, credibilidad y buena marca. Se sabe en la actualidad muchas organizaciones señalan dentro de su presentación aspectos que nunca cumplen por lo que están destinados al bajo nivel de eficacia con sus clientes.

c) Solución de problemas

Los clientes o usuarios recurren a la organización a buscar servicios o productos como parte de sus necesidades o como solución de problemas, por lo tanto, esperan que, cuando encuentran, estas estén a la altura del mismo, por lo tanto, las organizaciones deben solucionar esta problemática o necesidad con la finalidad de satisfacer a los usuarios.

d) Atención oportuna y de calidad

Un aspecto fundamental de las organizaciones que prestan servicios es que brinden una atención oportuna y de calidad, por lo tanto, los trabajadores o colaboradores, deben estar a la altura de satisfacer los deseos del cliente. Muchas organizaciones que no cumplen con sus horarios estipulados pierden credibilidad y seriedad en sus servicios, y por lo tanto, pierden clientes por ese error interno.

e) Cero errores

En una sociedad en donde hay mucha información, conocimiento y todas las herramientas necesarias, las organizaciones ya no pueden estar cometiendo errores y perder clientes o usuarios. La incursión de la tecnología de la información

y comunicación, en la actualidad, brindan mucha información sobre experiencias de otras organizaciones, por lo tanto, las instituciones de este siglo, deben aprender de esos errores y no cometerlos, los empleados deben leer y capacitarse para cometer cerro errores en su labor cotidiana.

f) Capacidad de respuesta

Aunque las necesidades y problemáticas frente a cada usuario son distinta y compleja, las organizaciones deben cumplir con esas necesidades para que los usuarios puedan valorar la efectividad de los servicios y productos que éstos ofertan a la comunidad. En ocasiones, se presentan de manera inesperada otras necesidades o espontáneamente requieren de servicios adicionales, por lo tanto, las organizaciones deben estar a la altura de estas necesidades para satisfacer a sus clientes.

g) Eficiencia

La eficiencia es un constructo que hace referencia a la capacidad de realizar una acción de manera adecuada, por lo tanto, las organizaciones deben cumplir este principio de hacer lo que le corresponde de manera adecua, con la misión de que los servicios sean los más pertinentes para que se haya cumplido el objetivo. Muchas organizaciones en la actualidad responden a sus necesidades a medias, y en muchas ocasiones tampoco cumplen con lo que señalan, por lo que pierden credibilidad al momento de ser valorados.

h) Disposición de trabajadores

Los trabajadores eficientes dedican tiempo para atender a sus clientes por lo que su trabajo es valorado de manera individual pero también, colectiva dando confiabilidad a las organizaciones. Sin embargo, se encuentran muchos trabajadores que ingresan tarde y se van temprano sin cumplir con sus obligaciones, o en otros

casos, podemos encontrar que, no atienden a los usuarios, solo por pasarse unos minutos y teniendo posibilidades, estos aspectos hacen valorar a las organizaciones como ineficientes o incapaces de solucionar los problemas de los usuarios. Por lo tanto, es importante que las organizaciones identifiquen estas problemáticas para poner a disposición de los usuarios personal con horarios flexibles y motivados para atender.

i) Seguridad

En un contexto en donde la inseguridad es algo que se ve todos los días, las organizaciones deben dar seguridad a sus trabajadores, usuarios o consumidores. La seguridad desde diferentes perspectivas, a nivel físico, mediante instalaciones o infraestructura segura, hasta en aspectos administrativos. Es un aspecto mucho más inestable de lo que se cree, es decir, por cuestiones muy simples, las personas pueden perder seguridad en las organizaciones, ya sea por sus servicios o por la gestión que realiza.

j) Higiene

La higiene, pareciera que es un aspecto poco importante en la interacción organización-consumidor o usuarios, sin embargo, éste brinda una perspectiva de seriedad, y confiabilidad por parte de los usuarios, una organización poco higiénica es percibida como poco ordenada, genera desconfianza e inseguridad. Es decir, la higiene es la presentación con los clientes, dado que hace que éstos perciban como una organización que cuida todos los aspectos para brindar una perspectiva buena, ordenada y cuidadosa de su fisonomía.

k) Empatía

Todas las personas necesitan ser comprendidas, aceptadas y atendidas de manera adecuada, es un aspecto socioemocional

muy importante en la interacción entre las personas. Por lo tanto, los trabajadores de una organización deben tener esta competencia para atender e interactuar con los demás. Los usuarios necesitan que los trabajadores empaticen en sus problemas y ser atendidas con todos los detalles necesarios, a partir del cual van a valorar su perspectiva de la organización.

I) Conocimiento de necesidades del cliente

Los trabajadores o colaboradores que están al servicio de los demás, clientes, usuarios o consumidores, sienten mayor confianza con las entidades que conocen sus problemáticas, es un aspecto de la empatía, es contar con la información necesaria de cada uno de sus usuarios y saber lo que necesitan o cómo deben proceder si tienen alguna necesidad o problemática que resolver.

2.2.2.5. TEORÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

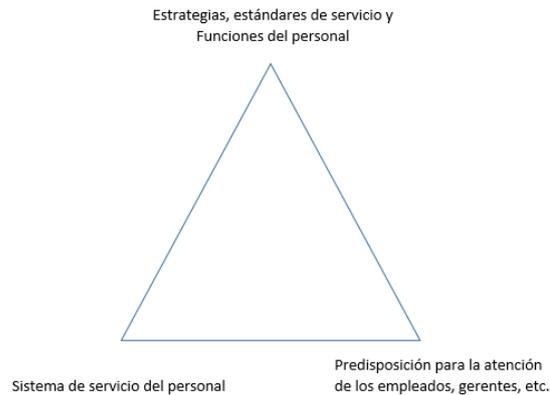
Existen varias teorías que dan cuenta de lo que significa la calidad de servicio, dentro de ellas podemos identificar:

➤ Teoría de calidad y servicio de Albrecht (1988)

Está orientado a una interacción honesta y ética con el cliente, es decir, promueve el servicio al cliente en lo que realmente necesita, según este autor, esta teoría comprende una triada en el proceso: un adecuado sistema, personal con buena predisposición para la atención y una mejor estrategia de servicio orientado satisfacer al cliente.

Figura 1

Calidad y servicio de Albrecht

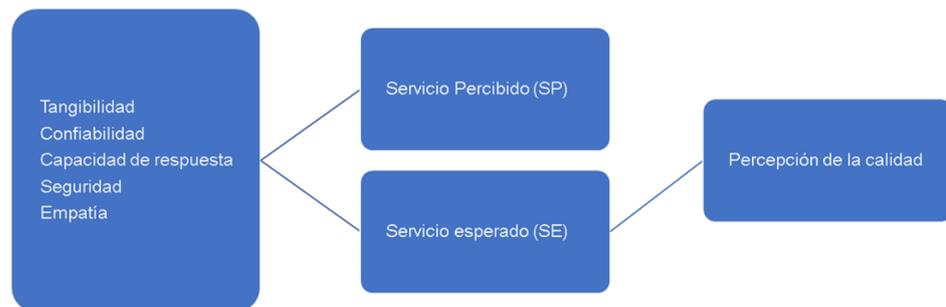


➤ Teoría de las brechas Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Se sustenta en la existencia de cinco brechas que el cliente percibe del servicio, estas brechas están basados en las expectativas que se genera antes de un servicio y posteriormente en la experiencia que ha tenido una vez recibida el servicio. Dentro de esta teoría se desarrolla el modelo SERVQUAL.

Figura 2

Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio



Fuente: Parasuraman A., Zeithaml A., y Berry L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

➤ Modelo SERVQUAL (Quality Service) por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

Este modelo tiene una escala múltiple, y como se puede evidenciar en la figura 1, valora la percepción de los clientes sobre

la calidad de servicio que brinda una organización o una empresa. Es fácil de evaluar, primero se mide las expectativas que tienen los clientes antes del servicio, y una vez recibido el servicio se puede medir el grado de satisfacción o insatisfacción que siente. Dentro de la teoría de la calidad de servicio, este modelo es el que más perdura y el que más atención a recibido por parte de estudiosos de esta materia. Además de medir en dos momentos específicos, contienen dimensiones muy importantes basados tanto en aspectos externos del cliente como aspectos internos, lo que hace que sea un modelo muy eficiente.

➤ **Modelo SERVPERF (Service Performance) por Cronin y Taylor (1994)**

Surge como una alternativa para medir la calidad de servicio después del modelo SERVQUAL, parte de medir el desempeño de los trabajadores para luego medir la calidad del servicio, en consecuencia, esto reduce la medición de las expectativas del cliente y solo está basado en los resultados del servicio sin considerar las expectativas del cliente que son fundamentales para poder comprender la calidad.

Figura 3

Modelo SERVPERF de la calidad de servicio



Nota. Cronin J. y Taylor, A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Altruismo. – los autores (Rosario-Rodríguez, Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo, 2019), que esta dimensión hace referencia a los comportamientos espontáneos de los trabajadores a ayuda a otras personas en sus tareas o en algún problema que esté relacionado con la imagen o logro de la institución.

Aspectos tangibles. – se refiere a la capacidad de las personas para manejar los recursos de la institución, cómo lo usan a favor de los usuarios, si dan a conocer lo que la institución tiene para que los usuarios puedan sentir identificados con la imagen que genera la institución a partir de lo que hacen sus trabajadores. Una parte importante que genera empatía e identificación con la institución es el manejo eficiente de los recursos a favor de los demás.

Calidad de servicio. – es la función eficiente del trabajador hacia los clientes calidad y como respuesta existe una percepción en forma de evaluación entre lo que recibe el cliente y lo que proporciona el agente (Neyra-Huamani, Flores-Morales y Pacheco-Pomarino, 2021). Para Parasuraman et al, (1985), es la diferencia entre las expectativas del cliente respecto al servicio que recibe y el servicio percibido.

Comodidad de horario de atención. – muchos trabajadores están muy pendientes de sus horarios, ingresan y salen en una hora determinada y no son capaces de solucionar un problema más allá de las horas de trabajo por lo que en muchas ocasiones dejan sin atender a algunos usuarios que llegan con el tiempo justo. En consecuencia, esta dimensión se refiere a cómo las personas se sienten con el horario disponible del trabajador y que éstos pueden atenderlos de acuerdo con su disponibilidad. En este caso ambos se benefician de manera mutua.

Comportamiento organizacional. – se refiere al comportamiento de los individuos o grupos dentro de una estructura o contexto específico, este espacio además de analizar dichas actuaciones genera conocimiento sobre el mismo, con la finalidad de hacer de las organizaciones entes, eficientes que satisfagan las necesidades de los usuarios o clientes.

Concienciación. – hacer referencia a la responsabilidad que asumen cada trabajador para asistir al trabajo y cumplir con la normas y procedimientos establecidos por la institución.

Confianza personal. - es la capacidad que tienen los trabajadores para generar confianza en los usuarios, los buenos trabajadores hacen las personas se sienta a gusto, puedan permitir que la personas se acerquen con la intención de resolver sus inquietudes e irse a gusto con la atención recibida.

Cortesía. – hace mención a que los trabajadores no toman decisiones solos, sino que, consultan y se informan antes de tomar decisiones que afectan o que puedan llevar a mejorar la imagen de la institución.

Deportividad. – según Rosario-Rodríguez, Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo (2019), implica a la disposición de los trabajadores para trabajar en condiciones indeseables y no quejarse de ellas, es decir, lo hacen por simple hecho de representar a la institución y cumplir.

Responsabilidad y empatía personal. – se refiere a la capacidad del personal de responsabilizarse de sus decisiones, esto hacer referencia como las personas asumen un rol que involucra cierto nivel de empatía con el usuario, de tener buenas actitudes hacia la persona y sobre todo poder ponerse en sus zapatos para saber qué se siente y saber cómo le gustaría ser tratado.

Virtud Cívica. – hacer referencia al compromiso, la identificación de los trabajadores con la institución, son esas acciones que indican que los trabajadores se involucran con la vida, la responsabilidad y la cultura de la institución.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi. Existe relación significativa positiva entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Ho. No existe relación significativa positiva entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Hi. Existe relación significativa positiva entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Hi. Existe relación significativa positiva entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Hi. Existe relación significativa positiva entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Hi. Existe relación significativa positiva entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Hi. Existe relación significativa positiva entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE Y

Comportamiento organizacional

Es el actuar de las personas que laboran en una institución, de manera individual o grupal, logrando desarrollar los objetivos y metas, está basada en las continuas interacciones y la influencia recíproca de las personas en las organizaciones.

2.5.2. VARIABLE X

Calidad de servicio del personal administrativo.

Según Escobar y Vargas (2017), es la percepción objetiva y/o subjetiva que tienen los usuarios sobre la atención que reciben de parte de los trabajadores de la institución. Estas pueden estar basadas en su satisfacción o insatisfacción según la valoración que hacen a partir de su experiencia que hayan tenido con los trabajadores.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Y = Comportamiento organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comportamiento organizacional	El actuar de las personas que laboral en la institución para lograr objetivos y metas influyen positivamente en la organización.	Se operacionaliza en sus elementos fundamentales para ser más operativos, consignado en sus dimensiones, en sus indicadores y en los ítems.	Altruismo	Ayuda	1. Totalmente de acuerdo
			Concienciación	Conocimiento y Experiencia	2. De acuerdo
				Esmero en el trabajo	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
			Virtud Cívica	Respeto	4. En desacuerdo
				Representa	5. Totalmente en desacuerdo
				Trabaja mejor	
			Deportividad	Enfoque en lo positivo	
				Solución de problema	
			Cortesía	Consulta de dudas	
				Consulta a grupo	

Tabla 2

Operacionalización de la Variable X = Calidad de servicio del personal administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio del personal administrativo	Es la recepción objetiva y subjetiva que tienen los usuarios sobre la atención que reciben; tienen base en su satisfacción.	Se operacionaliza en sus elementos fundamentales para ser más operativos, consignado en sus dimensiones, en sus indicadores y en los ítems.	Responsabilidad	Ocupación	1. Totalmente de acuerdo
				Respuesta de pregunta	
			Empatía Personal	Tramites	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
			Aspectos tangibles	Apariencia limpia y confortable	4. En desacuerdo
		Confianza Personal	Prestación de Servicio	5. Totalmente en desacuerdo	
		Comodidad de horario de atención	Horarios Instalaciones asociadas		

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se desarrolló bajo el tipo de investigación básica con un nivel descriptivo. La investigación básica tiene como función el aumento del conocimiento, no manipula variables para ver el cambio en dos o más momentos específicos, solo mide en un momento dado para comprender la realidad. Este planteamiento está en la misma línea de la investigación descriptiva, el cual, analiza el conocimiento tal como se presenta en la realidad, considerando el contexto, la cultura, el espacio y el tiempo. Es decir, no se modifica o manipula nada (Huaire, Marquina, Horna, Llanos, Herrera, Rodríguez y Villamar, 2022).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio tiene un enfoque cuantitativo que está sustentado bajo el paradigma pos-positivista o positivista lógico, en la medida que en el proceso de desarrollo se utilizarán instrumentos de medición que permite cuantificar los datos, así como, los resultados se analizarán utilizando técnicas estadísticas. Dentro del proceso cuantitativo, este se plantea hipótesis para comprobarlo a partir de los resultados. En el caso de este estudio ambos instrumentos se evalúan a través de escalas numéricas, en el caso del primero, la medición es en una escala de uno a cinco, y en el segundo en una escala de uno a seis.

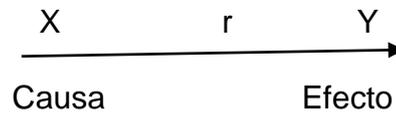
3.1.2. DISEÑO

El diseño de investigación que se siguió para este estudio es el correlacional en la medida que, lo que se busca es la relación entre dos variables. Según Huaire, Marquina, Horna, Llanos, Herrera, Rodríguez y Villamar (2022), los estudios correlacionales buscan el grado o nivel de asociación entre dos o más variables, en este caso se busca la asociación entre dos variables por lo que es estudio es bivariado.

Además, buscan la causa y el efecto entre estas sin ser manipuladas, por lo que estaría dentro de lo que se llama correlacional causal.

Esquema del diseño

Se relación, influye o tiene efecto en:



Variable X: Comportamiento organizacional.

r = relación

Variable Y: Calidad de servicio del personal administrativo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo formada por los 507 trabajadores de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Tabla 3

Distribución de la población

Trabajadores	Población
Trabajadores administrativos nombrados	341
Trabajadores administrativos contratos todos a plazo fijo	101
CAS	65
Total	507

3.2.2. MUESTRA

El proceso de muestreo a llevar a cabo es de carácter probabilístico de tipo estratificado. En este sentido para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96)²: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1-α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (507): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Por lo tanto:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (507)}{(0.05)^2 (507 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 219$$

Para determinar el tamaño de la muestra para cada estrato se aplicó la siguiente fórmula y los resultados se evidencian en la tabla 2:

$$n_i = \frac{n N_i}{N}$$

Tabla 4

Muestra proporcional

Trabajadores	Población	Muestra
Trabajadores administrativos nombrados	341	147
Trabajadores administrativos contratos todos a plazo fijo	101	44
CAS	65	28
TOTAL	507	219

Nota: debido a que el tipo de muestreo es probabilístico no se describen los criterios de inclusión y exclusión.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Para medir las variables se utilizaron dos instrumentos elaborados, ambos, tipos escala Likert: la *Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO)* (Rosario-Rodríguez, Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo, 2019), este instrumento consta de cinco factores (altruismo, deportividad, virtud cívica, concienciación y cortesía), tres ítems para cada uno. Las propiedades psicométricas son adecuadas, con valores de Alfa de Cronbach entre .73 y .79. en las dimensiones, también demuestran propiedades psicométricas adecuadas: altruismo con un valor de Alfa de Cronbach de .79; Concienciación .78; Virtud Cívica .77; Deportividad .78; y cortesía .73, por lo tanto, el instrumento puede ser utilizado en cualquier ámbito y haciendo la adaptación necesaria si se requiere.

También se adaptó el *cuestionario sobre calidad de servicio administrativo* de Alcantar, Maldonado y Arcos (2013), que está constituido por 17 ítem, divididos en cuatro (Responsabilidad y empatía personal, Aspectos tangibles, Confianza del personal, y Comodidad de horario de atención), este cuestionario evalúa la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Universidad y se puede aplicar de manera colectiva o individual, el tiempo de respuesta es aproximadamente entre 10 a 15 minutos y se evalúa de acuerdo con la escala likert (Alcantar, et al., 2015) las propiedades psicométricas del instrumento se realizaron mediante análisis factorial exploratorio por el método de rotación varimax, con una solución factorial de 4 factores que explica el 74.59% de la varianza acumulada, con cargas factoriales por encima del .50 (Alcantar, et al., 2015). El instrumento cuenta con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 70 a .90.

3.3.2. PRESENTACIÓN DE DATOS

Después de realizar la recolección de datos, el procesamiento de los mismos, se hizo uso de las tablas y cuadros para poder interpretar

los resultados mediante la descripción a través de la estadística descriptiva.

3.3.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El análisis estadístico se realizó mediante la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas y de correlación.

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Coeficiente de Correlación de Pearson

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

N = Tamaño de la muestra

x = Puntaje en la variable x

y = Puntaje en la variable y

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba de elección para establecer el grado de relación existente entre dos variables cuantitativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Antes de hacer la comprobación de las hipótesis de estudio se presentan los resultados descriptivos en función a cada variable por separado, con la finalidad de conocer el nivel de comportamiento organizacional (tabla 1), en el que se evidencia que la mayoría de la muestra participante se ubica en el alto. Con respecto al nivel de calidad de servicio (tabla 2), se evidencia que también, los trabajadores consideran que se servicio es de calidad a favor de los usuarios de la institución.

Tabla 5

Nivel de comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,2	2,2	2,2
	Medio	18	19,8	20,0	22,2
	Alto	70	76,9	77,8	100,0
	Total	90	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		91	100,0		

Figura 4

Nivel de comportamiento organizacional

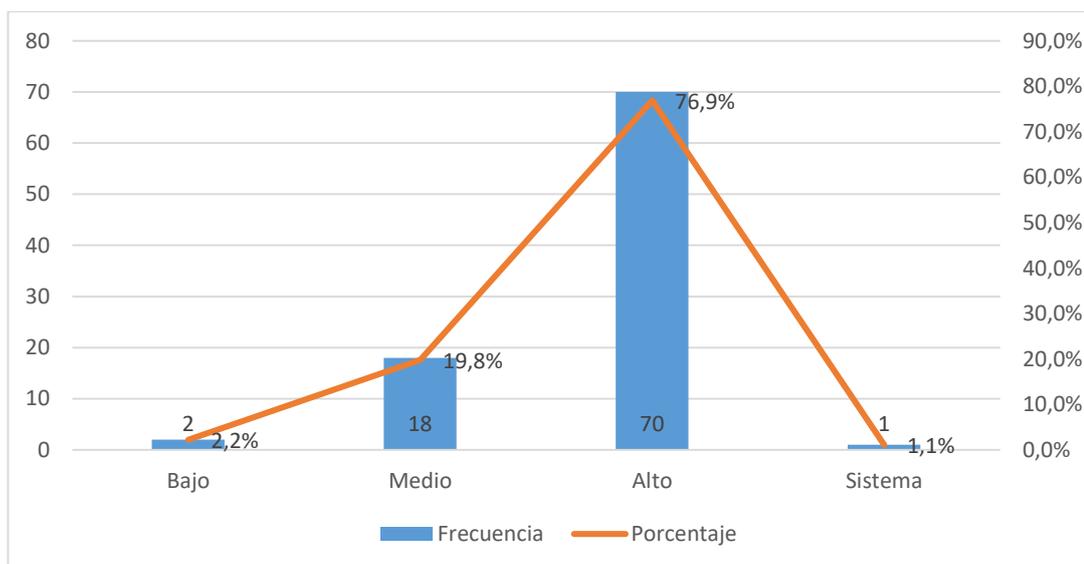


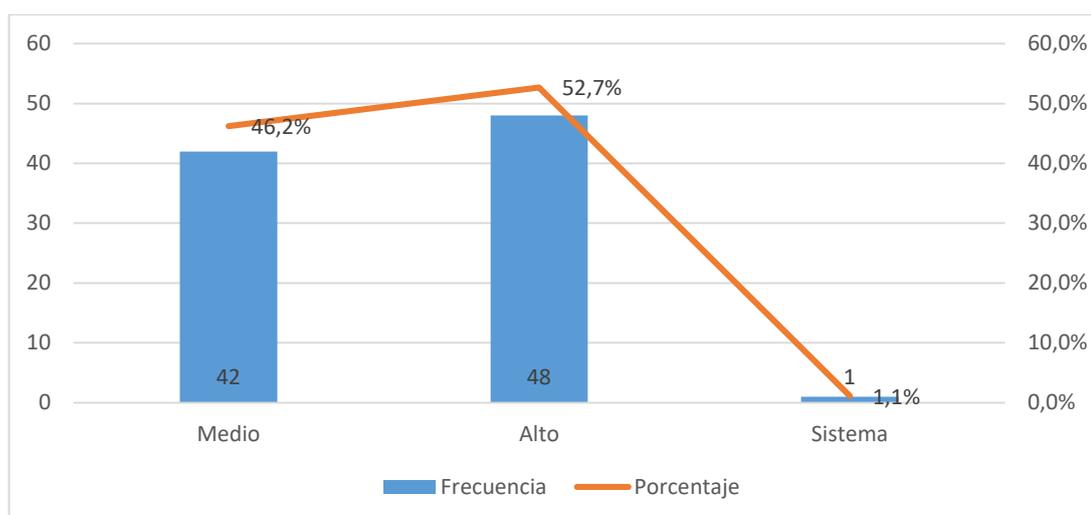
Tabla 6

Nivel de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	42	46,2	46,7	46,7
	Alto	48	52,7	53,3	100,0
	Total	90	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		91	100,0		

Figura 5

Nivel de calidad de servicio



4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi. Existe relación significativa positiva entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Ho. No existe relación significativa positiva entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Se quiere determinar la relación entre comportamiento organizacional y calidad de servicio.

Sin embargo, antes de realizar la prueba de hipótesis, se realiza la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si los datos presentan una distribución normal o no. Para ello se aplica la prueba de kolmogorov- Smirnov, y según los resultados de esta prueba se decidirá el estadístico de correlación que se utilizará en el análisis de los datos. Según la interpretación que se hace, si los datos presentan distribución normal, se utiliza el estadístico paramétrico de Pearson, caso contrario, la prueba no paramétrica (Rho de spearman).

Prueba de normalidad: kolmogorov

Es una prueba de bondad de ajuste, permite determinar si los datos provienen de una población con distribución normal.

• Planteamiento de hipótesis:

Ho: los datos presentan distribución normal (Si $p > 0.05$)

Ha: los datos no presentan distribución normal (Si $p \leq 0.05$), Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

• Prueba:

Las puntuaciones de las escalas de comportamiento organizacional y calidad de servicio se ingresan al programa SPSS, y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7

Prueba de normalidad de kolmogorov- Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,472	90	,000	,539	90	,000
Calidad de Servicio	,357	90	,000	,635	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

•Regla de decisión:

Si “p “ (sig) < 0.05, se rechaza la Ho

Si “p “ (sig) > 0.05, se acepta la Ho

La prueba realizada de kolmogorov- Smirnov y Shapiro-Wilk para ambas variables (comportamiento organizacional y calidad de servicio) los resultados en la tabla 3, presentan que p “(sig) < 0.05. por lo que se rechaza la hipótesis nula y se dice que los datos presentan una distribución normal y se utilizará el estadístico de Pearson.

De acuerdo con la propuesta realizado Hernández, Fernández y Batista, (2010, p. 312), los índices de correlación se evalúan de la siguiente manera.

Tabla 8

Índice de correlación

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa fuerte
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva fuerte
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Conociendo los índices de correlación, se analizan los resultados según los objetivos y las hipótesis.

Tabla 9*Correlación comportamiento organizacional y calidad de servicio*

		Comportamiento Organizacional	Calidad de Servicio
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	1	,174
	Sig. (bilateral)		,102
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,174	1
	Sig. (bilateral)	,102	
	N	90	90

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados sobre la relación entre las variables, se evidencia que $r=0,174$, y según el índice de correlación existe una relación positiva débil, es decir, que la relación es directa, y se interpreta que, mientras mejor sea el nivel de comportamiento organizacional, mejor será la calidad de servicio del personal de la institución.

Para afirmar si la relación es significativa estadísticamente se tiene que contrastar las hipótesis. Según el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 0.174$, entonces, el grado de relación entre comportamiento organizacional y calidad de servicio es positiva débil.

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe una relación estadísticamente significativa directa entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Hipótesis Especifica 1

Hi. Existe relación significativa positiva entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Se quiere determinar entre altruismo y calidad de servicio, se utiliza el estadístico de Pearson debido a que los datos presentan una distribución normal. De esta manera los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS, obteniendo los siguientes resultados.

Prueba de hipótesis

1) Hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (Ho): $\rho=0$, no existe relación significativa entre altruismo y calidad de servicio

Hipótesis alterna (Ha): $\rho \neq 0$, existe relación significativa entre altruismo y calidad de servicio

Tabla 10

Correlación altruismo y calidad de servicio

		Altruismo	Calidad de Servicio
Altruismo	Correlación de Pearson	1	,000
	Sig. (bilateral)		1,000
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,000	1
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	90	90

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 0.000$, entonces, no existe ninguna relación entre estas variables.

2) Regla de decisión

Si “p“(sig) < 0.05, se rechaza la Ho

Si “p“(sig) > 0.05, se acepta la Ho

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, no existe relación estadísticamente significativa entre las variables, por lo que no tienen ningún efecto en la realidad.

Hipótesis Específica 2

Hi. Existe relación significativa positiva entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Se quiere analizar la relación entre concienciación y calidad de servicio, para lo cual se utiliza el programa estadístico SPSS, obteniendo los siguientes resultados.

Prueba de hipótesis

3) Hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (Ho): $\rho=0$, no existe relación significativa entre Concienciación y calidad de servicio

Hipótesis alterna (Ha): $\rho \neq 0$, existe relación significativa entre Concienciación y calidad de servicio

Tabla 11

Correlación Concienciación y calidad de servicio

		Concienciación	Calidad de Servicio
Concienciación	Correlación de Pearson	1	,177
	Sig. (bilateral)		,095
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,177	1
	Sig. (bilateral)	,095	
	N	90	90

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0.177$, entonces, existe una relación significativa positiva débil entre Concienciación y calidad de servicio.

4) Regla de decisión

Si $p \text{ (sig)} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p \text{ (sig)} > 0.05$, se acepta la H_0

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre Concienciación y calidad de servicio.

Hipótesis Especifica 3

H_1 . Existe relación significativa positiva entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" 2022.

H_0 . No existe relación significativa positiva entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" 2022.

Luego de comprobar que la muestra tiene una distribución normal, se analiza los datos utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para lo cual se activa el software SPSS para obtener los datos.

Prueba de hipótesis

5) Hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H_0): $\rho = 0$, no existe relación significativa entre virtud cívica y calidad de servicio

Hipótesis alterna (H_a): $\rho \neq 0$, existe relación significativa entre virtud cívica y calidad de servicio

Tabla 12*Correlación virtud cívica y calidad de servicio*

		Virtud Cívica	Calidad de Servicio
Virtud Cívica	Correlación de Pearson	1	,164
	Sig. (bilateral)		,122
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,164	1
	Sig. (bilateral)	,122	
	N	90	90

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0.164$, entonces, existe una relación significativa positiva débil entre virtud cívica y calidad de servicio.

6) Regla de decisión

Si $p \text{ (sig)} < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p \text{ (sig)} > 0.05$, se acepta la H_0

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre virtud cívica y calidad de servicio.

Hipótesis Específica 4

H_i . Existe relación significativa positiva entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" 2022.

H_0 . No existe relación significativa positiva entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" 2022.

Luego de comprobar que la muestra tiene una distribución normal, se analiza los datos utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para lo cual se activa el software SPSS para obtener los datos.

Prueba de hipótesis

7) Hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (Ho): $\rho=0$, no existe relación significativa entre deportividad y calidad de servicio

Hipótesis alterna (Ha): $\rho \neq 0$, existe relación significativa entre deportividad y calidad de servicio

Tabla 13

Correlación deportividad y calidad de servicio

		Deportividad	Calidad de Servicio
Deportividad	Correlación de Pearson	1	,131
	Sig. (bilateral)		,218
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,131	1
	Sig. (bilateral)	,218	
	N	90	90

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 0.131$, entonces, existe una relación significativa positiva débil entre deportividad y calidad de servicio.

8) Regla de decisión

Si " p " (sig) < 0.05, se rechaza la Ho

Si " p " (sig) > 0.05, se acepta la Ho

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre deportividad y calidad de servicio.

Hipótesis Específica 5

Hi. Existe relación significativa positiva entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" 2022.

H0. No existe relación significativa positiva entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Luego de comprobar que la muestra tiene una distribución normal, se analiza los datos utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para lo cual se activa el software SPSS para obtener los datos.

Prueba de hipótesis

9) Hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (Ho): $\rho=0$, no existe relación significativa entre cortesía y calidad de servicio

Hipótesis alterna (Ha): $\rho \neq 0$, existe relación significativa entre cortesía y calidad de servicio

Tabla 14

Correlación cortesía y calidad de servicio

		Cortesía	Calidad de Servicio
Cortesía	Correlación de Pearson	1	,184
	Sig. (bilateral)		,082
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,184	1
	Sig. (bilateral)	,082	
	N	90	90

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de correlación de Pearson es $r= 0.184$, entonces, existe una relación significativa positiva débil entre cortesía y calidad de servicio.

10) Regla de decisión

Si $p \text{ (sig)} < 0.05$, se rechaza la Ho

Si $p \text{ (sig)} > 0.05$, se acepta la Ho

Conclusión. Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre cortesía y calidad de servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados encontrados, estos evidencian que existe una relación estadísticamente significativa directa entre comportamiento organizacional y calidad de servicio, resultados que concuerdan con los hallazgos de Calixto y Ventura (2018), quienes han identificado los factores que favorecen esta asociación entre las variables, dentro de ellas están, ambientes físicos, relaciones interpersonales, remuneración, imagen corporativa, equilibrio trabajo-vida; algunas de estos factores también son parte de la motivación laboral, es decir, que el comportamiento organizacional y la calidad de servicio, al mismo tiempo, se asocian a los factores motivaciones en el trabajo como la remuneración, relaciones interpersonal, equilibrio de vida y trabajo, etc., (Arana y Huairé, 2020).

Además, estos resultados podrían deberse al nivel de profesionalismo que muestran los trabajadores, es decir, están preparados para dar un servicio de calidad a los usuarios, de acuerdo con Molina y Romero (2018), las Universidades tienen que mostrar el sentido de compromiso con la sociedad, por lo que sus trabajadores deben actuar en base a la justicia, toma de decisiones, y en concordancia con el contexto social y demostrar la calidad de su servicio a los usuarios.

Los resultados respecto a la primera dimensión evidencian que no existe relación estadísticamente significativa entre altruismo y calidad de servicio, según Espinoza et al., (2013), este constructo está relacionado a la valoración personal de las circunstancias y hacer lo posible para que la sociedad funciones mejor. Es decir, es una conducta prosocial. Por lo tanto, los resultados negativos se deberían, a que durante todo este tiempo los servicios han sido virtuales por lo que la conducta de ayuda mutua no se ha dado. Esto ha generado que las conductas de altruismo disminuyeran. Pero también, se debe a que el altruismo no está dirigido a las esferas intergrupales, comunitarias o sociales (Stürmer, Snyder, Kropp & Siem, 2006), tal como lo

hace los servicios en la Universidad que es para unos usuarios específicos en donde la atención se da bajo normas establecidas.

En cuanto a la relación entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos, esto es positiva débil, estos resultados también estarían marcado por un fuerte nivel de conocimiento que deben tener los servidores sobre la calidad del servicio que brindan, según Mclean (2017), este constructo se refiere a la toma de conciencia de los trabajadores sobre la política y objetivos pertinentes de la institución y su eficaz respuesta frente a la necesidad de los usuarios. Por lo tanto, esta relación débil, se debería que los trabajadores aún desconocen ciertas normas sobre atención de calidad de los usuarios.

Sobre la relación entre la dimensión virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos, estos también reportan que es, significativa positiva débil, estos resultados se deberían a que la virtud cívica hace referencia a las actitudes y predisposiciones que tienen las personas por conseguir el bien común, lo que implica la justicia social, igualdad, libertad, etc. (Guichot, 2012), lo que se relaciona de alguna manera con la calidad de servicio que no solo se orienta al cumplimiento de objetivos de los trabajadores sino a una multiplicidad de beneficios que adquieren los usuarios como: necesidades, expectativas, responsabilidad social, etc., este último es el que tiene una implicancia social para la virtud cívica.

En cuanto a la relación entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos, los resultados señalan que hay una relación positiva débil, si bien es cierto, que la deportividad se refiere a la lealtad, juego limpio, aceptar que no todo es como pensamos, la nobleza, generosidad, etc. (Mayoral et al., 2021), estas conductas se asocian de manera positiva a la calidad de servicio, en la medida que está orientado en satisfacer las necesidades de los usuarios por lo que éste es un complemento de la satisfacción personal (Martínez y Martínez, 2009). Finalmente, también se evidencia que la relación entre la cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos es significativa positiva débil, con lo que se interpreta que al ser la atención a distancia y de manera virtual, estas conductas prosociales,

disminuyeron su eficiencia, debido que, la cortesía es un comportamiento prosocial de acciones cara a cara, por lo que su desarrollo significa que ambos, tanto el trabajador como el usuario compartan espacios y tratos para ver el rol de esta dimensión.

CONCLUSIONES

Existe una relación estadísticamente significativa directa entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

No existe relación estadísticamente significativa entre las variables altruismo y calidad de servicio, por lo que no tienen ningún efecto en la realidad en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre Concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre virtud cívica y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre deportividad y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

Existe relación estadísticamente significativa positiva débil entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.

RECOMENDACIONES

Dado los resultados positivos en este estudio, se recomienda intervenir para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores, debido a que el conocimiento de la forma en la que se comporta un trabajador dentro de la institución es importante para poder trabajar pautas de comportamiento hacia los demás, de tal manera que se pueda mejorar la calidad de servicio.

En los resultados específicos, no se ha encontrado relación entre altruismo y calidad de servicio, por lo tanto, se recomienda realizar otras investigaciones en la que se toman en cuenta estas variables para comprobar su asociación y buscar explicaciones al respecto.

De acuerdo con el resultado del segundo objetivo específico, en donde hay una relación positiva débil, se recomienda mejorar la concienciación de los trabajadores, debido a que deben mejorar la mentalidad sobre la responsabilidad institucional que tienen para brindar un servicio de calidad.

En el objetivo específico tercero, se señala que la relación también es débil entre virtud cívica y calidad de servicio; por lo que se recomienda acciones para mejorar estas actitudes que tienen que ver con la vida, la responsabilidad y la cultura que representa cada trabajador para la institución, pero sobre todo cumplir con su labor de dar un servicio de calidad.

En el cuarto objetivo específico se señala que la relación también es débil entre deportividad y calidad de servicio; por lo tanto, se recomienda, elaborar programas de mejora de estos comportamientos que son determinantes, de tal manera que influya en la calidad de servicio que tienen los trabajadores, a pesar de algunas condiciones adversas que tienen en su centro laboral.

Finalmente, a partir del cuarto objetivo específico en el que se señala que la relación es débil entre cortesía y calidad de servicio; se recomienda empoderar a los trabajadores en el trabajo en equipo, la cortesía no solo significa respecto en su terminología superficial, sino, que todos sean parte de

la toma de decisiones. Por lo tanto, el empoderamiento de estas conductas podría mejorar la calidad de servicio de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiñaga, D. (2020). *Código de ética: base de la cultura organizacional*. Boletín de Gobierno Corporativo. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/bo/Documents/risk/2-bo-2021-codigo-de-etica-base-de-la-cultura-organizacional.pdf>
- Agui-Ortiz, A. K. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Aguirre, M. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Grado Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Albrecht, K. (1988). *At America's Service: How corporations can revolutionize the way they treat their customers*. Dow Jones: Irwin.
- Alcantar, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., & Arcos, J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(1), 146-160. <http://redie.uabc.mx/vol17no1/contenido-alarcon-mald-arcos.html>
- Arana, W. y Huairé, E. J. (2020). Prevalencia de factores motivacionales en trabajadores de empresas de Lima. *Revista "Gestión I+D", Universidad Central de Venezuela*, 5(2), 182-197. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/19238
- Araya-Castillo, L., Jiménez Bucarey, C. G., Barrientos Oradini, N., Flores, Y., Yáñez Jara, V., & Contreras Barraza, N. (2021). Importancia de la calidad de servicio en la Educación superior a distancia. *Arandu UTIC*, 7(2), 259-276. <http://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/117>

- Barón, E. (31 de octubre de 2016). Preocupante la baja calidad educativa en América Latina: UNESCO. Educación Futura. <http://www.educacionfutura.org/preocupante-la-baja-calidad-educativa-en-america-latina-unesco>.
- Barrera, O. L. y Ruiz, S. (2020). *El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia*. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Bravo, C. C., Hernández, A., Negrin, E., y Palacios, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91). 900-919. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33173>
- Bravo-Macías, C. C., Márquez-Bravo, Y. J. y Saltos-Solórzano, J. V. (2016). El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 408-420. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.263>
- Calixto, M. L. y Ventura, J. (2018). *Calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos en la Municipalidad Distrital de Pilloco Marca-Huánuco, 2017* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Nacional "Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3728/TAD%2000616%20C23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calle, C. E. (2020). *Calidad del servicio del colaborador del contact center de latam airlines y su impacto en la satisfacción del cliente-lima, 2020* [Tesis de licenciatura en turismo y hotelería, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8322/CALLE_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capcha, M. S. (2017). *Análisis de la calidad del servicio en el establecimiento de hospedaje d'osma bed & breakfast, basado en el modelo de medición*

- SERVQUAL, Barranco, 2017 [Tesis para licenciatura en hotelería y turismo, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3442/capcha_ilm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Carrera-Torres, M., & ValenzuelaPérez, K., & Gómez-Xul, G., (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGrawHill. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Coronel, C. S. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016* [Tesis de licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2707/CAROLINA-SOLEIDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Revista de Mercadotecnia*, 58(1), 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A. y Tito, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data*, 23(1), 165-187. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Escuela de Negocios de Edimburgo. <https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinosa, E., Mayoral, E. G., & Laca, F. A. (2013). Altruismo y bienestar social en la explicación de voluntariado en estudiantes mexicanos de bachillerato y licenciatura. *Psicología Iberoamericana*, 21(2), 85-95. <https://doi.org/10.48102/pi.v21i2.157>
- Feigenbaum, A. V. (1999). The new quality for the twenty-first century. The TQM
- González, C. H., García, M. y Murillo, G. (2020). Cultura organizacional y directivos en instituciones de Educación Superior en Colombia. *Revista Espacios*, 41(44), 250-263. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n44p19>
- González, L. M. y Huanca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de licenciatura en Administración y Marketing, Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce-ro%20Gonzales Elena%20Huanca Tesis Titulo%20Profesional Titulo%20Profesional 2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce-ro%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, F. (2009). La ética en las organizaciones y el desarrollo local. *Provincia*, (21),11-20. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/28626>
- Guichot, V. (2012). Tolerancia, una virtud cívica clave en una educación para la ciudadanía activa, compleja e intercultural. *Bordón Revista de pedagogía*, 64(4), 35-47. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/48962/ToleranciaUnaVirtudCivicaClaveEnUnaEducacionParaLa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hennayake, Y. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context.

International Journal of Scientific and Research Publications.
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>

Huaire, E. J., Marquina, R. J., Horna, V. E., Llanos, N. K., Herrera, A. M., Rodríguez, J. y Villamar, R. M. (2022). *Tesis fácil: el arte de dominar el método científico.* Analética.
<https://play.google.com/books/reader?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=GBS.PR1&hl=es&lr=&printsec=frontcover>

ISO 9000. (2005). *Sistemas de Gestión de la Calidad.* Conceptos y Vocabulario. Suiza.

Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3rd ed.). Englewood: Prentice Hall.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional.* Mc Graw Hill.

Martínez, J.A. y Martínez, L. (2009). La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 9(35), 232-253.
[Http://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm](http://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm)

Mayoral, L. et al. (2021). La deportividad organizacional, una norma de comportamiento y una norma de juicio. *Apuntes de Psicología Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental*, 39(1), 39-43.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/129088/La%20deportividad%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mclean, X. (2017). Estrategias metodológicas para la toma de conciencia en las personas de la Secretaría de Educación de San Andrés, frente al Sistema de Gestión de la Calidad. *SIGNOS*, 9(2), 107-119.
<http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2017.0002.07>

Meléndez, A. G. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos Conco S.R. Ltda San Borja – 2018* [Tesis de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad de Lima].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina Medina, B. V., & Romero Silva, M. C. (2019). ADN organizacional para la calidad de servicio en las universidades de gestión pública colombianas. *Revista De Ciencias Sociales*, 24(4), 70-80. <https://doi.org/10.31876/rsc.v24i4.24910>

Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, I. B., y Arteaga-Coello, G. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>

Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>

Ñaña, C. N. (2017). *Comportamiento organizacional. Manual auto/formativo interactivo*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/D_O_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf

Ñañez, C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16676/Nanez_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS, OPS, (2010). Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción: para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. Organización Mundial de la Salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Parasuraman A., Zeithaml A., y Berry L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40. https://nadiamarketing.com.br/site/wp-content/uploads/2019/01/d_nadia_parasuraman198874599.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pedroza, R. D., Cervera, L. E., Sánchez, S. P. y Quiñones, A. E. (2021). Cultura organizacional a través de la gerencia educativa de una universidad privada en Perú. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 1249-1257. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.274>
- Reeves, C., & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. ed.). Pearson Educación. <https://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va. ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Ros, J. A. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos* [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona, España]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>

- Rosario-Rodríguez, A., Rodríguez-Montalbán, R. y Martínez-Lugo, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ECCO). *Revista puertorriqueña de psicología*, 30(1), 030–046. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7014573>
- Sánchez, G. (11 de abril de 2015). ¿Por qué no mejora la educación en América Latina? BBC. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_economia_educacion_en_america_latina_finde_bd
- Sánchez, H. A. (2021). *La motivación laboral y el comportamiento organizacional de la empresa energía y organización de sistemas S.A. Piura año 2021* [Tesis de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú]. http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/8405/1/REP_ADMI_HUGO.SANCHEZ_MOTIVACION LABORAL.COMPORTAMIENTO.ORGANIZACIONAL.EMPRESA.ENERGIA.ORGANIZACION.SISTEMAS.PIURA.2021.pdf
- Sarmiento Orna, D., & Vinueza Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B. y Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15-32. <https://doi.org/10.2307/1251839>
- Stürmer, S., Snyder, M., Kropp, A., & Siem, B. (2006). Empathy-Motivated Helping: The Moderating Role of Group Membership. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32(7), 943–956. <https://doi.org/10.1177/0146167206287363>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de

Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Ugarte, W. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de maestría en Administración, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Lima, Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing*, 49(2), 33-46. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900203>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sandoval Laguna, M. (2024). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comportamiento organizacional y calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional de Educación 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Lima 2022?</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación que existe entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa positiva entre comportamiento organizacional y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.</p>	<p><u>Variable X</u></p> <p><u>Comportamiento organizacional</u></p> <p><u>Variable Y</u></p> <p>Calidad de atención del personal administrativo</p>	<p>La población</p> <p>Esta conformado por 50 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación 2020</p> <p>La muestra</p> <p>Esta conformada por 50 trabajadores administrativo de la Universidad Nacional de Educación 2020.</p>	<p>Método: Científico</p> <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Correlacional causal, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;">  <p>X → Y</p> <p>Causa efecto</p> </div> <p>Donde:</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivo Específico.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p>			

¿Qué relación existe entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?	Analizar la relación que existe entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.	Existe relación significativa positiva entre altruismo y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.	X: causa Y: es el efecto.
¿Qué relación existe entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?	Analizar la relación que existe entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.	Existe relación significativa positiva entre concienciación y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.	
¿Qué relación existe entre virtud cívica y calidad	Analizar la relación que existe entre virtud cívica y		

de servicio en trabajadores	calidad de servicio en	Existe relación
administrativos de la	trabajadores administrativos de	significativa positiva entre virtud
Universidad Nacional de	la Universidad Nacional de	cívica y calidad de servicio en
Educación “Enrique Guzmán	Educación “Enrique Guzmán y	trabajadores administrativos de
y Valle” 2022?	Valle” 2022.	la Universidad Nacional de
¿Qué relación existe	Analizar la relación que	Educación “Enrique Guzmán y
entre deportividad y calidad	existe entre deportividad y	Valle” 2022.
de servicio en trabajadores	calidad de servicio en	Existe relación
administrativos de la	trabajadores administrativos de	significativa positiva entre
Universidad Nacional de	la Universidad Nacional de	deportividad y calidad de
Educación “Enrique Guzmán	Educación “Enrique Guzmán y	servicio en trabajadores
y Valle” 2022?	Valle” 2022.	administrativos de la
¿Qué relación existe	Analizar la relación que	Universidad Nacional de
entre cortesía y calidad de	existe entre cortesía y calidad	Educación “Enrique Guzmán y
servicio en trabajadores	de servicio en trabajadores	Valle” 2022.
administrativos de la	administrativos de la	

Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022?	Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.	Existe relación significativa positiva entre cortesía y calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” 2022.
--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

Escala De Comportamientos De Ciudadanía Organizacional (ECCO)

Rosario-Rodríguez, Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo (2019)

Edad: Sexo: condición en la institución: estudiante ()
 Docente () Administrativo () Visitante ()

Lea atentamente todos los ítems, no deje ninguna sin contestar. Para marcar su respuesta valores cada una de las afirmaciones en una escala de 1 (totalmente en desacuerdo) a 6 (totalmente de acuerdo), según su experiencia o su percepción de lo que pasa en la realidad.

Ítems	1	2	3	4	5	6
1. Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas.						
2. Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización.						
3. Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros.						
4. Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad.						
5. Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien.						
6. Respeto las normas organizacionales.						
7. Soy un representante de mi organización donde quiera que esté.						
8. Trabajo lo mejor posible, porque esta organización se lo merece.						
9. Fomento el que todos en esta organización nos sintamos como una gran familia.						
10. Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos.						
11. Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar.						
12. Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo.						
13. Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor.						
14. Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.						
15. Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.						

Cuestionario para la evaluación de la calidad del servicio administrativo

Edad: Sexo: condición en la institución: estudiante ()
 Docente () Administrativo () Visitante ()

A continuación, se te presenta una serie de preguntas que permiten valorar tu satisfacción en relación a los servicios que te brinda tu universidad, recuerda que no existen respuestas buenas o malas, es importante que respondan con sinceridad, gracias por tu participación.

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems	1	2	3	4
1. Las instalaciones físicas de la Universidad, donde se recibe el servicio tienen apariencia limpia y confortable (agradable)				
2. El arreglo personal del colaborador administrativo es aseado y su vestimenta limpia				
3. En el área de trabajo se observa equipo y mobiliario apropiados para la prestación del servicio adecuado				
4. La documentación utilizada por el personal administrativo (formatos, formularios) es apropiada adecuados				
5. Las instalaciones del personal administrativo de la universidad están bien ubicadas (accesibilidad)				
6. Si tengo problemas para realizar algún trámite en las oficinas administrativas de la universidad, el personal lo soluciona rápido				
7. El personal administrativo de la universidad cumple con el servicio en los tiempos prometidos				
8. El personal administrativo de la universidad presta el servicio eficiente (sin errores)				
9. Si el personal administrativo de la universidad promete realizar un trámite en un tiempo oportuno lo cumple				
10. El personal administrativo de la universidad presta habitualmente buen servicio				
11. El personal administrativo de la universidad posee los conocimientos necesarios para la prestación del servicio				
12. El personal administrativo de la universidad siempre está dispuesto a responder preguntas o peticiones				
13. Aun cuando el personal administrativo de la universidad está ocupado, responde rápidamente las preguntas				
14. El personal administrativo brinda información clara y exacta acerca de los servicios que ofrece la universidad				
15. El personal administrativo de la universidad responde preguntas y atiende problemas de acuerdo a las necesidades de cada cliente.				
16. El personal administrativo de la universidad entiende las necesidades específicas de los clientes				
17. El personal administrativo de la universidad tiene horarios convenientes de atención al público				