

**Universidad Nacional  
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL  
SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA MANUEL TOBÍAS GARCÍA CERRÓN – PUENTE  
PIEDRA-2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

**DEZA SANTILLÁN, ELSA LIDIA**

**ASESORA:**

**DRA. ALIAGA PACORA ALICIA AGROMELIS**

**JURADO:**

**DR. RODOMIRO LADISLAO PAJUELO ALBA**

**DR. CARLOS ELEUTERIO VARGAS RUBIO**

**DRA. DORY RAQUEL ZAPATA COBA**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a Él he logrado culminar mi carrera.

A mis hijos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y comprensión por todas las horas que no tuve oportunidad de disfrutarlas juntos; por dedicarlas al estudio para ser un buen ejemplo como profesional en nuestra familia y en la sociedad.

A mi querido esposo por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente; a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va dirigido a la prestigiosa Universidad Nacional Federico Villarreal por permitirnos educarnos en sus aulas y a los catedráticos que compartieron sus conocimientos para contribuir con nuestra formación profesional.

Un agradecimiento muy especial a mi asesora, Dra. Alicia Aliaga Pacora, por su atenta colaboración en este trabajo, por su apoyo constante en sus comentarios y recomendaciones durante todo el proceso de elaboración de la tesis.

## INDICE

AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VII
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1 Planteamiento del problema .....	9
1.2 Descripción del problema.....	9
1.3 Formulación del problema.....	11
- Problema General .....	11
- Problemas Específicos:.....	11
1.4 Antecedentes.....	12
1.5 Justificación de la Investigación.....	28
1.6 Limitaciones de la investigación .....	29
1.7 Objetivos.....	29
- Objetivo General.....	29
- Objetivos Específicos: .....	30
1.8 Hipótesis .....	31
1.8.1. Hipótesis General.....	31
1.8.2. Hipótesis específicas .....	31
II. MARCO TEÓRICO .....	33
2.1 Marco Conceptual.....	41
III. MÉTODO .....	44
3.1 Tipo de Investigación .....	44
3.2 Población y muestra.....	45

3.3 Operacionalización de variables .....	46
3.4. Instrumentos .....	47
3.5 Procedimientos .....	50
3.6 Análisis de datos .....	51
IV. RESULTADOS .....	52
4.1 Presentación de resultados descriptivos: .....	52
4.2. Prueba de normalidad .....	64
4.3 Prueba de hipótesis: .....	66
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
VI. CONCLUSIONES.....	82
VII. RECOMENDACIONES .....	84
VIII. REFERENCIAS.....	85
IX. ANEXOS .....	90
ANEXO 1: Matriz de consistencia .....	91
ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos.....	94

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, entendemos por comportamiento organizacional a los actos y actitudes de las personas dentro de una institución, por otro lado la calidad del servicio es entendida como la eficiencia y eficacia de la institución educativa, que son temas motivo de la presente investigación. La investigación es de corte cuantitativo, de tipo sustantivo y se trabajó con diseño correlacional, y una muestra de 113 docentes, de los cuales 52 son del nivel de educación primaria y 61 de secundaria respectivamente, a los cuales se les aplicó dos encuestas uno para cada variable, quedando demostrada la hipótesis de investigación y mostrando que existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, con un valor = 0,997; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05, que significa que la institución educativa viene haciendo los esfuerzos necesarios tanto para que la comunidad educativa en su conjunto tenga un buen comportamiento organizacional, fomentando diversas capacitaciones y actividades que favorezcan el desarrollo de competencias personales. Así como, el de la mejora continua de la calidad a través del desarrollo de planes y proyectos que favorezcan la eficiencia y eficacia del servicio.

**PALABRAS CLAVE:** Comportamiento organizacional, integridad, entorno, tecnología, servicio, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the relationship between the organizational behavior and the quality of the educational service of the teachers in the Manuel Tobías García Cerrón Educational Institution, of the district of Puente Piedra- 2019, we understand by organizational behavior to the acts and Attitudes of people within an institution, on the other hand the quality of service is understood as the efficiency and effectiveness of the educational institution, which are the subject of this research. The research is quantitative, substantive and worked with a correlational design, and a sample of 113 teachers, of which 52 are from the level of primary education and 61 from secondary school respectively, to which two surveys were applied one for each variable, the research hypothesis being demonstrated and showing that there is a relationship between the organizational behavior and the quality of the educational service of teachers in the Manuel Tobías García Cerrón Educational Institution, of the Puente Piedra-2019 district, with a value = 0.997; and a significance of  $p = 0.000$ , which is less than 0.05, which means that the educational institution is making the necessary efforts so that the educational community as a whole has a good organizational behavior, promoting various training and activities that favor the development of personal skills. As well as that of continuous quality improvement through the development of plans and projects that favor the efficiency and effectiveness of the service.

**KEY WORDS:** Organizational behavior, integrity, environment, technology, service, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL TOBÍAS GARCÍA CERRÓN – PUENTE PIEDRA-2019”, se entiende como comportamiento organizacional, al estudio de la conducta y comportamiento de los docentes de la institución educativa. Por otro lado, calidad del servicio, entendida como la eficiencia y eficacia tanto del servicio educativo como en el que está involucrado el trabajo docente, la metodología, la infraestructura, las TIC. Que son motivos de la presente investigación.

El Estado viene capacitando al personal docente y directivo de los diferentes niveles, desde el año 2000, a través de instituciones como ONG, universidades, en temas de razonamiento lógico, razonamiento verbal, comprensión lectora y en los últimos 10 años se ha dado énfasis en contenidos como estrategias didácticas, organización del currículo, competencias a nivel docente y a nivel directivo los temas de capacitación han estado relacionados a liderazgo del director, tutorías, empoderamiento, y acompañamiento docente, que justamente ha permitido mejorar la práctica docente de los profesores en los diferentes niveles: educación inicial, primaria y secundaria a nivel de todo el país. Lo cual vemos que redundó en forma positiva en la institución donde se llevó a cabo el desarrollo de la tesis.



La investigación está de acuerdo al esquema propuesto por la EUPG y el Vicerrectorado de Investigación de la UNFV.

### **1.1 Planteamiento del problema**

En todas las instituciones, organizaciones y/o empresas es muy importante el comportamiento organizacional, entendido como el estudio de las personas dentro de la organización, con la finalidad de saber su desempeño, tanto individual como grupal. Ha sido motivo de estudio a lo largo de los años en diferentes países del mundo con la finalidad de dotar y capacitar permanentemente al personal y que la producción sea más eficiente.

Siendo también un tema muy importante la calidad de servicio en el campo educativo en estas últimas tres décadas, se vienen haciendo esfuerzos para mejorar las brechas sobre todo de los países en vías de desarrollo, a través de la implementación y mejoramiento de infraestructura, logística y capacitaciones a los docentes, que son el elemento importante del proceso enseñanza- aprendizaje.

### **1.2 Descripción del problema**

La Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, está ubicada en el Jr. 9 de Junio s/n, en distrito de Puente de Piedra creada por Resolución Ministerial en 1946, a la fecha cuenta con 72 años brindando servicios a la

comunidad en los niveles de primaria y secundaria. Dentro de su visión se considera ser líder en Lima Norte, con una buena infraestructura, aplicando las TIC y promoviendo valores y una formación integral, con la finalidad de que los estudiantes logren una formación integral, con la participación de toda la comunidad educativa. Siendo una de las razones fundamentales de la institución educativa lograr la calidad, y en ese ideal ha venido trabajando, ya sea con la participación activa de los docentes y directores a las capacitaciones vertidas por el Ministerio de Educación y los monitoreos permanentes que se dan por parte de los directores, que tienen como finalidad fortalecer y acompañar el trabajo de los docentes en las aulas, así como| implementación de talleres, laboratorios y diversas actividades educativas, que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes, tanto a nivel de primaria como secundaria.

Es el motivo que nos lleva a desarrollar el presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar y conocer el estado actual de las variables de estudio, a fin de proponer la mejora continua y la forma de desarrollar una sostenibilidad en el tiempo.

### 1.3 Formulación del problema

#### - Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el **comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?

#### - Problemas Específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el **comportamiento organizacional de las personas** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el **comportamiento organizacional del entorno** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la **estructura del comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo**

de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?

4. ¿Cuál es la relación que existe entre **la tecnología** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?

#### 1.4 Antecedentes

##### - Investigaciones internacionales

**Zans, A. (2017).** En su trabajo: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, para optar el Grado Académico de Máster en Gerencia Empresarial, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, dentro de sus conclusiones señala:

- ✓ Tiene el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

- ✓ El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo.
- ✓ El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios.
- ✓ Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo.
- ✓ Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional e incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmo, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

<http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf#page=9&zoom=100>,  
0,94

**Salas, J. y Lucín, R. (2013).** En su tesis: “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña””, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Esta tesis fue realizada con el fin de evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil de la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” y su repercusión en los servicios educativos entregados.
- ✓ El objetivo es revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la deserción del alumnado de la unidad educativa.
- ✓ Como hipótesis se planteó que los directivos de la Unidad educativa tienen la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 al 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial.

- ✓ Se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo.
- ✓ Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia.
- ✓ Se presenta las siguientes recomendaciones como son: incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación del proceso educativo, propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutran de nuevos paradigmas, realizar inversión para la implementación de un plan de marketing, el cual ayudará en la mejora de la gestión de activos que posee.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

**Barrios, M. (2015).** En su investigación: “Desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) de Tinaquillo Estado Cojedes”, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Avanzada en Educación, de la Universidad de Carabobo, concluye:

- ✓ El proceso de enseñanza-aprendizaje, es un trabajo colectivo de todos sus miembros y su efectividad depende en gran medida de las habilidades de sus docentes y la capacidad de gestión de sus directivos. Es por ello, que el ambiente o clima de toda organización es importante, para que exista un buen desempeño laboral.
- ✓ La investigación tiene por objetivo establecer la relación del desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050).
- ✓ El estudio es de tipo descriptivo con diseño de campo no experimental.
- ✓ La población es finita no se utiliza técnicas de muestreo, es tipo censo, compuesta por 17 docentes de la institución.
- ✓ Se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario de escala múltiple de tres alternativas de respuestas, siempre, casi siempre o nunca, el cual fue sometido a la validez de constructo, contenido y juicio de tres (3) expertos.
- ✓ La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con resultado de 0,89, altamente confiable. Se concluyó que el clima organizacional y el desempeño docente están relacionados, puesto que las características presentes en el clima de la institución afectan directamente la labor de los docentes y es por ello, que los educadores muestran deficiencia al realizar su trabajo en la institución, puede mencionarse que el desempeño evidenciado en los docentes también afecta el ambiente que los rodea creando así, un clima inadecuado para el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje.



<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1350/mbarrios.pdf?sequence=1>

**Jiménez, L. (2015).** En su trabajo: “Comportamientos de directivos y docentes relacionados con el aprendizaje organizacional y la implementación de la modalidad de educación híbrida para adultos trabajadores en la Universidad Tecnológica de México”, para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Instituciones Educativas con acentuación en Educación Superior, del Instituto Tecnológico y de Estudios de Monterrey, dentro de sus conclusiones señala:

- ✓ Esta investigación tuvo por objetivo identificar comportamientos en directivos y docentes que se relacionen de manera positiva y/o negativa con el aprendizaje organizacional en el proceso de implementación de la modalidad híbrida para el programa de licenciaturas para adultos trabajadores en la Universidad Tecnológica de México.
- ✓ Se realizaron siete entrevistas, tres a directivos y cuatro a docentes del programa de licenciaturas híbridas, se observaron dos reuniones y se analizaron dos documentos con las minutas de tales reuniones.
- ✓ Los documentos se codificaron con el programa Atlas.ti 7 y los resultados se triangularon para darle validez las conclusiones. Se identificaron cuatro categorías: organizaciones, aprendizaje organizacional, cambio educativo y educación para adultos.

- ✓ Los docentes exhiben comportamientos proactivos y de actualización constante, mientras que los directivos muestran un seguimiento estricto de los lineamientos institucionales, ambos comportamientos se relacionan de manera positiva con el aprendizaje organizacional y el cambio educativo. La ausencia de valores del desarrollo organizacional, junto con algunas barreras en la comunicación, se relacionan con conductas negativas hacia el aprendizaje organizacional y el cambio educativo, tales como el desinterés y la falta de liderazgo en las comunicaciones.

<https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/621388/02Luis%20Alberto%20Jim%C3%A9nez%20Alc%C3%A1ntara.pdf?sequence=1>

**Argenis, O. (2017).** En su tesis: "El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente reto de la función orientadora", para optar el Grado Académico de Maestro en Educación. Mención Orientación y Asesoramiento, de la Universidad de Carabobo, concluye:

- ✓ La investigación tuvo como objetivo general analizar los factores del Clima Organizacional en el desempeño laboral exitoso de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana "La Mitisús" Municipio Cardenal Quintero del estado Mérida, para formular criterios que permitan fortalecer el ambiente organizacional, desde las competencias del profesional de la orientación.

- ✓ Este estudio se sustentó en la Teoría del Clima Organizacional por Likert (1997) y la Teoría de las Necesidades Humanas (Maslow, 1943), la naturaleza del estudio se realizó bajo el Paradigma Cuantitativo y el tipo de investigación descriptiva, con un diseño de Campo.
- ✓ La población objeto de estudio estuvo conformada por treinta docentes, siendo la muestra de tipo censal.
- ✓ La técnica que se utilizó fue una encuesta, asimismo, la validez fue determinada por tres expertos.
- ✓ La confiabilidad del estudio se determinó mediante el Alfa de Cronbach, la técnica de análisis de datos se realizó a través análisis de frecuencia.
- ✓ Se concluye que existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario, también se determinó un clima favorable, aun cuando existen problemas de infraestructura e impuntualidad en el pago de las remuneraciones, siendo estos dos últimos, los factores más significativos a lo largo de la investigación.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>

- **Investigaciones nacionales**

**Cruz, C. (2018)** En su tesis: “La cultura organizacional educativa y su relación con el desempeño docente en el Colegio Nacional Rosa de Santa María del distrito de Breña”, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, concluye lo siguiente:

- ✓ Se planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre la cultura organizacional educativa y el desempeño docente en el Colegio Nacional Rosa de Santa María del distrito de Breña – 2014, para la cual se investigó sobre los conceptos de cultura organizacional educativa y el desempeño docente.
- ✓ La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el estudio es descriptivo y explicativo.
- ✓ Se emplea el método general de la ciencia y entre los específicos se utilizaron los de análisis, inductivo – deductivo, sintético y analógico.
- ✓ Se aplicó el diseño de investigación descriptivo correlacional. Se empleó el tipo de hipótesis de correlación bivariada; en el que se busca la covarianza de las variables.
- ✓ Se utilizó los siguientes instrumentos: el Cuestionario de Marcone y Martin para medir la cultura organizacional educativa en los docentes (2000) y el Cuestionario de Aliaga, Ponce y Pecho para medir el desempeño docente (2000).

- ✓ La población estuvo constituida por 120 docentes y la muestra por 33 de ellos.
- ✓ Para establecer la confiabilidad se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para la validez se aplicó la prueba de Análisis Factorial (Kaiser Meyer Olkin). En la validación de los instrumentos se consideró el juicio de expertos de cinco profesionales de la educación; y en la prueba de hipótesis, la prueba estadística paramétrica  $r$  de Pearson.
- ✓ La conclusión principal resultó que la cultura organizacional educativa, no se relaciona significativamente con el desempeño docente en los profesores del Colegio Nacional Rosa de Santa María del distrito de Breña - 2014. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es de - 0,13 a un nivel de significancia de 0,05.

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2203/TM%20CE-Dg%203777%20C1%20-%20Cruz%20Mu%c3%b1ante.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Cañarí, Y. (2017).** En su investigación: “Motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús 6059. Lima-2016”, para optar el título de Licenciada en Administración, de la Universidad Autónoma del Perú, concluye:

- ✓ El propósito es demostrar que la motivación laboral tiene relación con el comportamiento organizacional de los docentes en la Institución Educativa “Sagrado Corazón de Jesús” 6059 durante el año 2016.
- ✓ El diseño de investigación es descriptiva-correlacional considerando la naturaleza de sus variables, este tipo de diseño describe los datos y características de la población y el grado de relación existente entre dos variables.
- ✓ La población y muestra están constituida por 60 docentes de la institución educativa en el distrito de villa María del Triunfo, en los cuales se aplicará el instrumento de un cuestionario.
- ✓ La técnica que se utilizó ha sido la encuesta que consta de 51 preguntas. Se obtuvo una correlación alta resultado de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman al 0.769.
- ✓ Los resultados nos indican que existe una relación alta significativa entre las variables de estudio; sobre una muestra de 60 individuos, el cual permite aceptar que: Existe relación entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional de los docentes en la Institución Educativa “Sagrado Corazón de Jesús” 6059 Lima-2016.
- ✓ Se recomienda realizar talleres en equipos para reforzar las habilidades grupales para lograr que haya interrelación entre colegas, a su vez donde expresar opiniones y lograr dar sugerencias para el crecimiento de la institución, beneficiando a los alumnos.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/405/1/CANARI%20LOPEZ%20YSABEL.pdf>

**Montoro, M. (2016).** En su trabajo: "Relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en la Institución Educativa María Inmaculada - 2016 ", para optar el grado académico de Maestro en Educación con Mención en Teorías y Gestión Educativa, de la Universidad de Piura, entre sus conclusiones señala:

- ✓ Tiene como objetivo analizar la relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa María Inmaculada en el primer semestre 2016.
- ✓ Es una investigación de tipo descriptiva-correlacional.
- ✓ La población muestral estuvo constituida por 50 docentes quienes realizaron la evaluación del desempeño.
- ✓ La técnica que se utilizó fue la encuesta que se aplicó a los docentes y que constó de dos cuestionarios de 20 ítems para la variable comportamiento organizacional y de 25 ítems para la variable estrés laboral, ambas con una escala de Likert.
- ✓ Se logró comprobar la hipótesis general con la existencia de una relación significativa entre el comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de dicha institución. Se pudo corroborar con los resultados obtenidos del instrumento aplicado donde la variable comportamiento organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable estrés laboral, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. También se reconoció la relación del comportamiento

organizacional a nivel individual con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa en el primer semestre 2016. Los docentes manifiestan niveles altos de estrés, donde el comportamiento organizacional a nivel individual está relacionada directa y positivamente con la variable estrés laboral, según la correlación de spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2753/MAE\\_EDUC\\_333\\_REST.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2753/MAE_EDUC_333_REST.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

**Iparraguirre, L. (2018).** En su tesis: “El clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la I. E. N° 20321 Santa Rosa – 2018.”, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de la Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, indica como conclusiones:

- ✓ El objetivo general que se considera en la investigación es establecer la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.
- ✓ La hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.



- ✓ La metodología utilizada fue descriptiva correlacional y sus resultados se expresan de forma cuantitativa.
- ✓ Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron cuestionarios sobre el clima institucional y calidad de servicios educativo; los que se han procesado y permitido tener los resultados.
- ✓ Conclusiones: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017. La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de rs igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables. El coeficiente de correlación es de 0,363 lo que significa que existe una correlación directa.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2661/YPARRAGUIRRE%20ABARCA%20LIZBETH.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

**Tafur, M. (2014).** En su tesis: “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010.”, para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación, con mención en Gestión Educacional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, indica como conclusiones:

- ✓ El objetivo de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia en el año 2010.
- ✓ Este trabajo realizado con la valiosa colaboración de los docentes -catedráticos y estudiantes del indicado colegio. Se llevó a cabo en el período 2010 y 2014.
- ✓ La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental.
- ✓ La población estuvo constituida por estudiantes del Colegio 3056 Gran Bretaña, El recojo de datos se realizó a través de un cuestionario tipo Likert. De acuerdo a los resultados, existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010 con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1047/TM%20CE-Ge%20T13%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Cruzalegui, M. (2018).** En su tesis: “Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao”, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención Medición y Evaluación de la Calidad Educativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, indica como conclusiones:

- ✓ La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo que brinda la institución y el desempeño de sus docentes a través de la percepción de los estudiantes del Instituto Pedagógico “María Madre” de la región Callao, para contribuir al conocimiento de la relación de estas dos variables, estableciendo oportunidades de mejora.
- ✓ La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se consideró 56 estudiantes, representantes de la población, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable percepción de la calidad del servicio que brinda la institución y el otro sobre el desempeño docente.
- ✓ Los instrumentos han cumplido con los criterios de validez y confiabilidad.
- ✓ Se concluye, que existe relación significativa entre las variables la calidad de los servicios, y el desempeño docente, con un nivel de correlación de 0,493 ( $p= 0,0153$ ) utilizando el test Rho de Spearman. Igualmente se observó una fuerte correlación positiva y significativa entre las dimensiones del servicio de calidad como son organización de la institución, plan de estudios e instalaciones y equipamiento, sin embargo, se observó una débil correlación entre la actitud del profesorado y el desempeño docente.

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 1.5 Justificación de la Investigación.

- **Justificación práctica:** A través de esta investigación nos permitirá saber qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón del distrito de Puente Piedra, con la finalidad de conocer el estado actual de las variables de estudio.
  
- **Justificación teórica:** La primera variable de estudio es el comportamiento organizacional entendido como el estudio del comportamiento de las personas dentro de una organización. (Robbins, S., Y Judge, T. 2013).  
  
La segunda variable de estudio es la calidad del servicio educativo, entendida como la búsqueda permanente por mejorar lo que se hace, en este caso la educación. (Figuroa 2013)
  
- **Justificación metodológica:** El presente trabajo se aplicó la Investigación Sustantiva con diseño correlacional.

## 1.6 Limitaciones de la investigación

Señalamos como limitaciones:

- **Tiempo:** La falta de celeridad en los trámites administrativos, por parte de la universidad.
- **Espacial:** Si bien es cierto que por razones económicas tomamos una institución educativa, y no se podrá generalizar los resultados a nivel del distrito de Puente Piedra, sin embargo, para la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, los resultados son de importancia.
- **Recursos:** La falta de financiamiento, para llevar a cabo investigaciones, por parte del Estado.

## 1.7 Objetivos

- **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el **comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

- **Objetivos Específicos:**

1. Identificar la relación que existe entre el **comportamiento organizacional de las personas** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.
2. Describir la relación que existe entre el **comportamiento organizacional del entorno** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.
3. Caracterizar la relación que existe entre la **estructura del comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.
4. Describir la relación que existe entre **la tecnología** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

## 1.8 Hipótesis

### - 1.8.1. Hipótesis General

Existe relación entre el **comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

### - 1.8.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre el **comportamiento organizacional de las personas** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.
2. Existe relación entre el **comportamiento organizacional del entorno** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.
3. Existe relación entre la **estructura del comportamiento organizacional** y la **calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

4. Existe relación entre la **tecnología y la calidad del servicio educativo** de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.



## II. MARCO TEÓRICO

### COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**1. Definición de comportamiento organizacional:** Entendemos al comportamiento organizacional como el estudio de personas o grupos dentro del contexto. (Hellriegel y Slocum. 2009),

Asimismo, el comportamiento organizacional es el conjunto de conocimientos, que estudia tres determinantes del comportamiento en las diferentes organizaciones como son: Las personas, grupos y estructura. Al respecto Robbins, S., Y Judge, T. (2013).

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. Y puesto que el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación del personal, la productividad, el desempeño humano y la administración. (p.8)

También es importante mencionar, que el comportamiento organizacional (CO), está relacionada con la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y recursos humanos, siendo su objetivo principal comprender fenómenos complejos que puedan ocurrir dentro de la empresa, organización o institución, así como, pronosticar la administración del comportamiento humano en las organizaciones, con la finalidad de mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores.

## **2. Elementos o dimensiones que conforman el comportamiento organizacional:**

De acuerdo a los aportes Alles (2008). Citado por Córdova, S. (2017), se consideran como dimensiones:

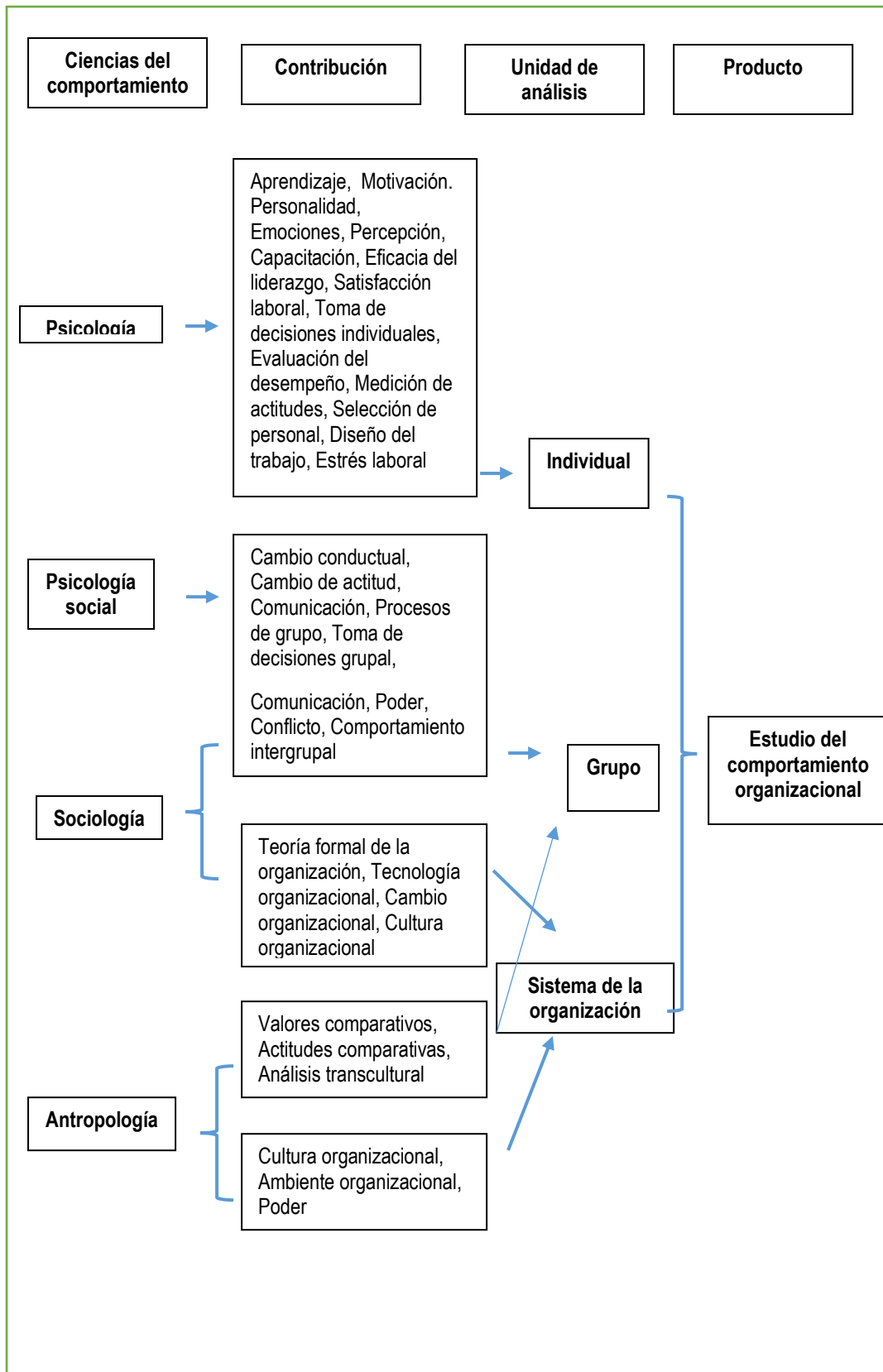
- Personas
- Entorno
- Estructura
- Tecnología

Abordaremos brevemente a cada uno de ellos:

- 1. Personas:** Las personas forman parte de la organización, es importante considerar que cada una de ellas tienen comportamientos individuales y grupales totalmente diferentes.

2. **Entorno:** Se debe considerar que en toda organización o institución el entorno está formado tanto por el entorno o ambiente interno y externo, por lo tanto, se debe de considerar ambos entornos.
  
3. **Estructura:** Es la relación formal en función de los puestos de trabajo.
  
4. **Tecnología:** El desarrollo de la tecnología permite muchos aportes en todo orden en la sociedad, beneficiándose las organizaciones o instituciones.

### 3. Disciplinas que influyen en el comportamiento organizacional



## 1. Definición de calidad educativa:

Es importante remontarse a la teoría organizacional, que, dentro de sus fundamentos de productividad, considera a la calidad como un mandato, “Se tiene puesto el hincapié en la educación en la reducción de defectos en los productos en el momento mismo en que se les fabrica”. (Hellriegel 1998. 27)

Para la OCDE (1990) la educación de calidad es aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta. Esta acepción de calidad establece un condicionamiento asociado con el número de estudiantes que se puedan insertar dentro del sistema educativo, en otras palabras, la distinción de calidad está relacionado con la cobertura escolar.

Para ISO, la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos. Es decir que los resultados se comparan con un estándar, determinándose si cumple o no cumple los requisitos del producto evaluado. (Zúñiga 2007)

Asimismo, Figueroa (2013, p. 8), sostiene que;

La calidad no es un bien que se expresa en la simple medición del cumplimiento de indicadores establecidos. La calidad es una

búsqueda permanente por mejorar lo que hacemos, con el convencimiento de que todos podemos aportar con nuestras ideas y nuestro esfuerzo al éxito de la organización.

También a la calidad podemos verla:

- **Calidad como conformidad:** Este tipo de calidad. Hace referencia a la eficiencia de los procesos de producción. Al respecto Yuran y Cryna (1994, p.3), “Que se trata de encontrar un servicio estándar, su mayor logro constituye el control estadístico de procesos para evitar el control masivo”.
- **Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente:** la calidad como satisfacción de las expectativas del clientes entendida como el “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes” (Citado por Moreno, M.; Peris, T. 2005, p. 110)
- **Enfoque integral:** Se debe considerar a la calidad de una institución educativa, como calidad total, su gestión está orientada a la eficacia, lo cual implica a personas, recursos, procesos y resultados. Por lo tanto necesita una metodología que se base en la mejora continua. (Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. 2000)

## **2. Características del servicio educativo:**

El servicio educativo básico es el aprendizaje y los servicios complementarios son los servicios de psicología, nutrición y cuidado de salud primaria, biblioteca, servicios de recreación y deportes, servicios a la comunidad y a los padres de familia.

Es importante mencionar que:

Desde su origen, las escuelas fueron creadas para satisfacer la necesidad de: Formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de impulsar su crecimiento, aumentando así la capacidad histórica del saber... (Cruz, J. 1997, p. 4).

## **3. Importancia de la calidad del servicio educativo:**

La gestión educativa se sustenta en los principios de la calidad total, que se encuentran registrados en las Normas de Calidad ISO Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento

del personal y de la comunidad educativa, la mejora continua y enfoque de sistema gerencial. En esta orientación la OCDE (1995) define la educación de calidad como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”. (Citado por Marqués, P. 2008, p. 1).

También es necesario crear consciencia en los docentes, a fin de permanentemente mejorar su práctica pedagógica, para que los estudiantes logren aprendizajes significativos, y se dé una formación completa; es decir una formación integral de las personas.

#### **4. Elementos o dimensiones que conforman la calidad del servicio educativo:**

De acuerdo a los aportes de Senlle y Gutierrez (2005), tenemos:

- **Calidad estructural:** Comprende dos aspectos físicos y técnicos.

El aspecto físico comprende: los locales, la iluminación, rampas, sillas, mesas. Es decir, el ambiente que tanto los docentes y estudiantes necesitan.

Por otro lado, el aspecto técnico está comprendido: por el programa curricular, el material educativo, el soporte informático, bibliotecas y todo el material didáctico que se emplea.



- **Calidad en la metodología (didáctica- práctica):** Es muy importante la preparación de los docentes y las estrategias metodológicas que empleen, ya que de ello dependerá un buen trabajo en equipo de los estudiantes, así como el resultado de sus aprendizajes.

El docente debe permanentemente propiciar la reflexión, la crítica y la creatividad en los estudiantes, a través de diferentes estrategias de aprendizaje.

- **Calidad del servicio:** Comprende el servicio interno como el externo. Cuando hablamos del servicio interno nos referimos a la organización de la institución que es regida por normas, leyes, reglamentos que permitan un clima adecuado y el logro de objetivos.

Y el aspecto externo se refiere a la satisfacción que deben de tener los usuarios, en este caso serían los padres de familia.

## 2.1 Marco Conceptual

### **CALIDAD:**

Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.  
(ISO 9000, 2015)

**CALIDAD DE SERVICIO:**

Está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (Zeithaml y Parasuraman, 2004)

**CLIMA ORGANIZACIONAL:**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. (Chiavenato, I. 2007)

**COMPORTAMIENTO ESTRUCTURAL:**

Define que el ambiente puede ser analizado, tanto su comportamiento estructural que es el ambiente general en donde se desempeña el individuo, identificándose con la organización, respetando la cultura, las políticas internas, los valores y la ética profesional. (Cotacallpa, L. 2014)

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:**

Es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones.

Se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la

influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (Chiavenato, I. 2009)

**GESTIÓN:**

Es un conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o

para lograr un producto determinado, ello indica, que la gestión de un proceso

productivo, está inmerso en fases, hasta la culminación del producto.

(Mora, J. 1999)

**MOTIVACIÓN:**

La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso

complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples

variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación,

direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado

a lograr determinadas metas. (Bisquerra, R. 2000)

**TECNOLOGÍA:**

Describe la forma en que una organización convierte inversiones en

producción. Cada organización tiene al menos una tecnología para convertir

los recursos financieros, humanos y físicos en bienes o servicios. (Robbins y

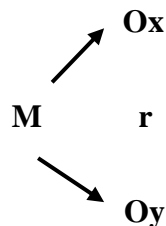
Judge, 2013).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de Investigación

Se aplicó la Investigación Sustantiva, con sus niveles Descriptivo y Explicativo, para Sánchez C., H. y Reyes M., C. (2017 p. 38), en su libro Metodología y Diseños de la investigación científica, define "... como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad".

El diseño que se utilizó fue el diseño descriptivo correlacional, con la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de estudio.



Donde:

M..... Es la muestra de estudio.

Ox ... Se refiere a la variable (X): Comportamiento organizacional.

Oy ... Se refiere a la variable (Y): Calidad del servicio educativo

r..... Representa la relación entre ambas variables.

### 3.2 Población y muestra

En la presente investigación la población y la muestra de investigación fue la misma, denominada muestreo censal, al respecto Ramírez (1997) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”

**Tabla 1.**

*Muestra de estudio.*

<b>DOCENTES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Del nivel primaria	<b>52</b>	<b>46</b>
Del nivel secundaria	<b>61</b>	<b>54</b>
	<b>113</b>	<b>100</b>

La muestra estuvo constituida por:

- 52 docentes del nivel de educación primaria, que forman el 46 % de la muestra.
- 61 docentes del nivel de educación secundaria, que forman el 54 % de la muestra.

### 3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables.*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	1. Personas	- Comportamiento individual - Grupal
	2. Entorno	- Estado - Competencias
	3. Estructura	- Puestos - Relaciones
	4. Tecnología	- Informática
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1. Estructura	- Aspecto físico - Aspecto técnico
	2. Pedagógica	- Preparación docente - Aspectos metodológicos
	3. De servicio	- Interno - Externo
	4. De gestión	- Capacitación

### 3.4. Instrumentos

- Para la Variable (X): **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

#### Ficha técnica

**Nombre del Instrumento:** Encuesta para medir el comportamiento organizacional

**Autora:** La investigadora

**Administración:** Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 20 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable está compuesta por 4 dimensiones:

1. Personas
2. Entorno
3. Estructura
4. Tecnología

La encuesta comprende 16 ítems, con respuestas tipo Likert.

A fin de dar validez y confiabilidad a los instrumentos se llevó el siguiente proceso.

**Validación :** Se tomó una prueba piloto a 10 docentes obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 3.***Estadísticos de fiabilidad-1***Estadísticos de fiabilidad-1**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>0.832</b>	<b>16</b>

El resultado refiere que las encuestas son *confiables en un 83,2 %*.

**Confiabilidad:** Se ha llevado a cabo el análisis de la prueba, RIT CORRELACIÓN ÍTEM ,– TOTAL; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al mínimo esperado, *por lo tanto las encuestas son válidas y confiables*.



- **Para la Variable (Y): CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Encuesta para medir la calidad del servicio educativo

**Autora :** Sánchez, C. (2018)

**Administración:** Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 20 minutos.

**Propiedades psicométricas:** La variable está compuesta por 4 dimensiones:

1. Estructura
2. Pedagógica
3. De servicio
4. De gestión.

La encuesta comprende 26 ítems, con respuestas tipo Likert.

**Validación:** Se tomó una prueba piloto a 10 docentes obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 4.***Estadísticos de fiabilidad-2*

*Estadísticos de fiabilidad-2*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,865	26

El resultado refiere que las encuestas son *confiables en un 86,5 %*.

**Confiabilidad:** Se ha llevado a cabo el análisis de la prueba, RIT CORRELACIÓN ÍTEM ,– TOTAL; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al mínimo esperado, *por lo tanto las encuestas son válidas y confiables*.

### 3.5 Procedimientos

A fin de contrastar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Diseño de elaboración de encuestas
- Confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach

- Trabajo de campo.
- Tabulación de datos en Excel.
- Aplicación del programa SPSS.

### **3.6 Análisis de datos**

Luego de la obtención de resultados, se aplicará los métodos analítico, sintético, inductivo y deductivo.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Presentación de resultados descriptivos:**

#### **4.1.1 Presentación de resultados de la variable (X): Comportamiento organizacional**

Para una mejor comprensión de los resultados, los presentaremos primero por dimensiones y luego el resultado total de la variable.

- a. **Resultado por dimensiones de la variable comportamiento organizacional**, son: personas, entorno, estructura y tecnología.

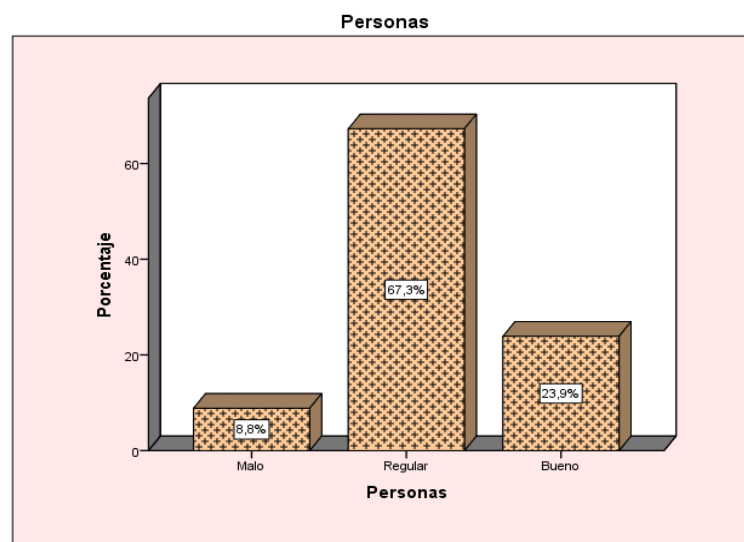
## 1. Dimensión: Personas

**Tabla 5.**

*Personas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	8,8
Regular	76	67,3
Bueno	27	23,9
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 2. Personas.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 67.3% consideran que el comportamiento organizacional de las personas dentro de la institución es regular, mientras que el 23.9% considera que el comportamiento organizacional de las personas dentro de la institución es bueno y el 8.8% consideran que el comportamiento organizacional de las personas dentro de la institución es mala.

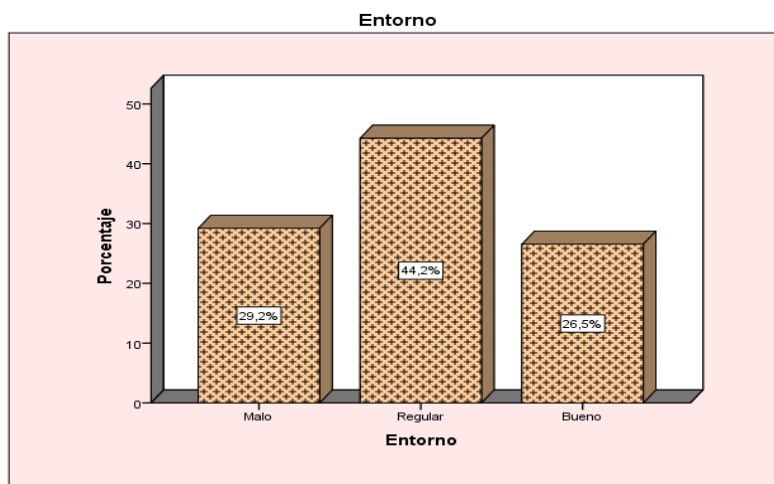
## 2. Dimensión: Entorno

**Tabla 6.**

*Entorno*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	33	29,2
Regular	50	44,2
Bueno	30	26,5
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 3. Entorno.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 44.2% consideran que el entorno en la institución es regular, mientras que el 29.2% considera que el entorno en la institución es malo y el 26.5% consideran que el entorno en la institución es bueno.

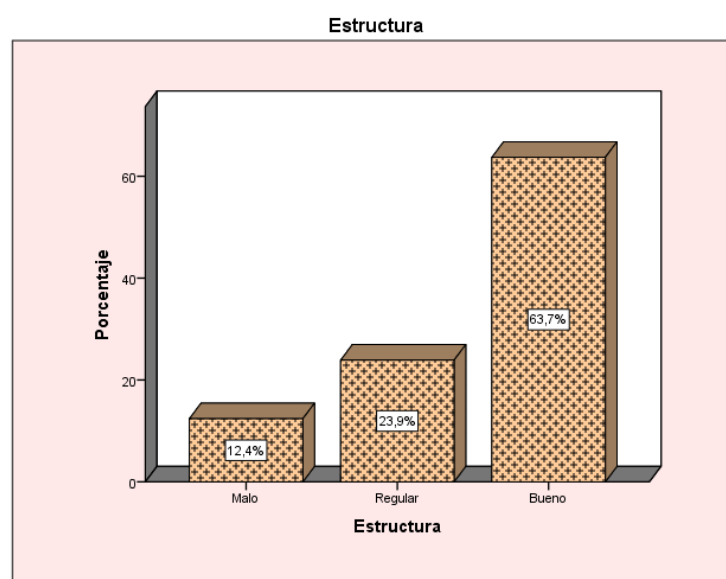
### 3. Dimensión: Estructura

**Tabla 7.**

*Estructura*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	12,4
Regular	27	23,9
Bueno	72	63,7
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 4. Estructura.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 63.7% consideran que la estructura en la institución es buena, mientras que el 23.9% considera que la estructura en la institución es regular y el 12.4% consideran que la estructura en la institución es mala.

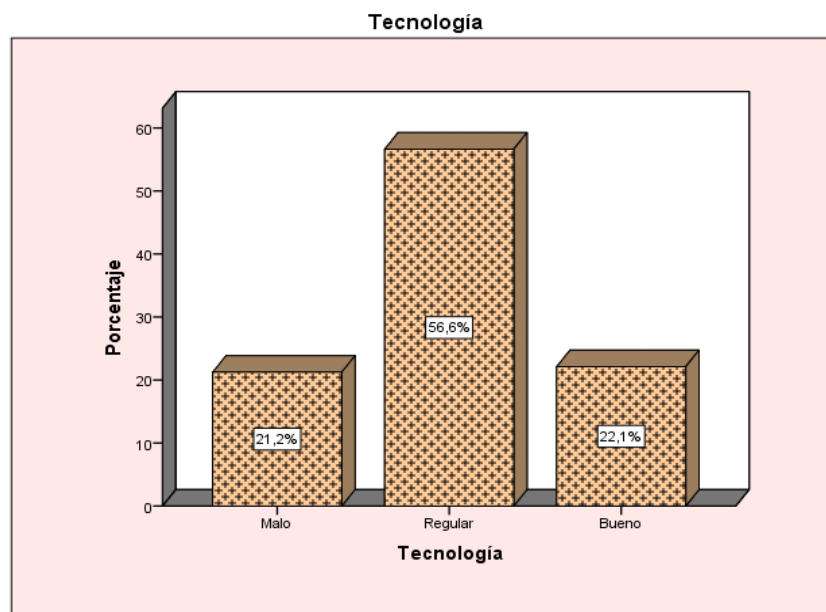
#### 4. Dimensión: Tecnología

**Tabla 8.**

*Tecnología*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	21,2
Regular	64	56,6
Bueno	25	22,1
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 5. Tecnología.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerron – Puente Piedra-2019, se tiene que el 56.6% consideran que la tecnología en la institución es regular, mientras que el 22.1% considera que la tecnología en la institución es buena y el 21.2% consideran que la tecnología en la institución es mala.



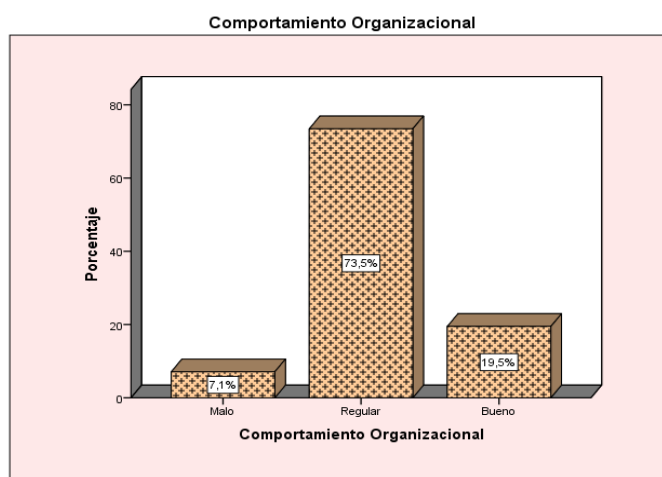
**b. Resultado total de la variable: Comportamiento Organizacional**

**Tabla .9**

*Comportamiento Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	7,1
Regular	83	73,5
Bueno	22	19,5
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 6. Comportamiento Organizacional**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 73.5% consideran que el comportamiento organizacional en la institución es regular, mientras que el 19.5% considera que el comportamiento organizacional en la institución es bueno y el 7.1% consideran que el comportamiento organizacional en la institución es malo.

#### **4.1.2 Presentación de resultados de la variable (Y): Calidad del servicio educativo**

Para una mejor comprensión de los resultados, los presentaremos primero por dimensiones y luego el resultado total de la variable.

- a. **Resultado por dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo;** sus dimensiones son: estructura, pedagógica, de servicio y de gestión.

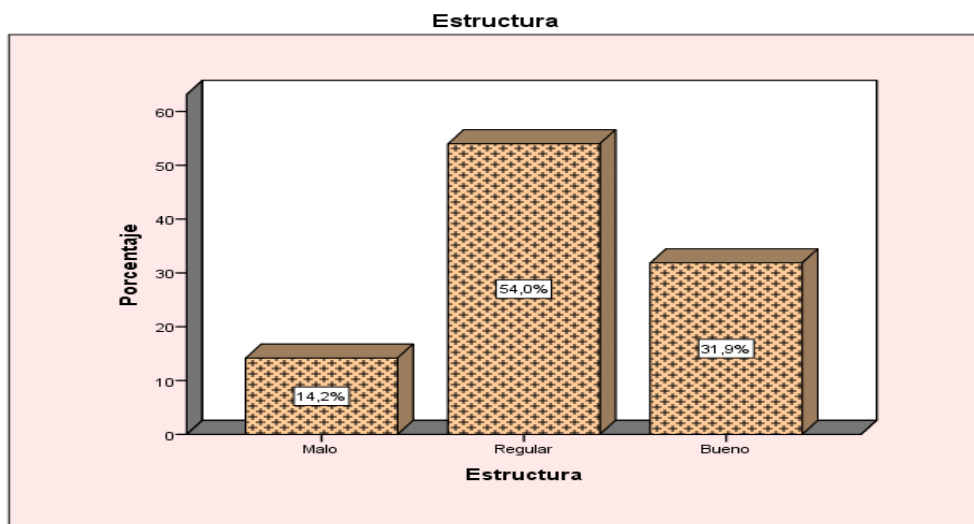
## 1. Dimensión: Estructura

**Tabla 10.**

***Estructura***

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	14,2
Regular	61	54,0
Bueno	36	31,9
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 7. Estructura.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 54% consideran que la estructura en la institución es regular, mientras que el 31.9% considera que la estructura en la institución es buena y el 14.2% considera que la estructura en la institución es mala.

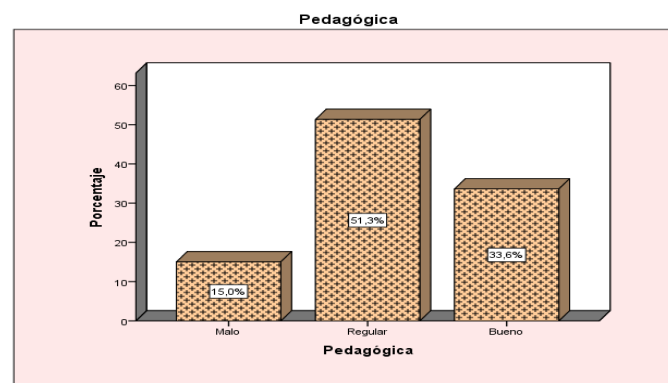
## 2. Dimensión: Pedagógica

**Tabla 11.**

### *Pedagógica*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	15,0
Regular	58	51,3
Bueno	38	33,6
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 8. Pedagógica**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 51.3% consideran que la pedagogía en la institución es regular, mientras que el 33.6% considera que la pedagogía en la institución es buena y el 15% consideran que la pedagogía en la institución es mala.

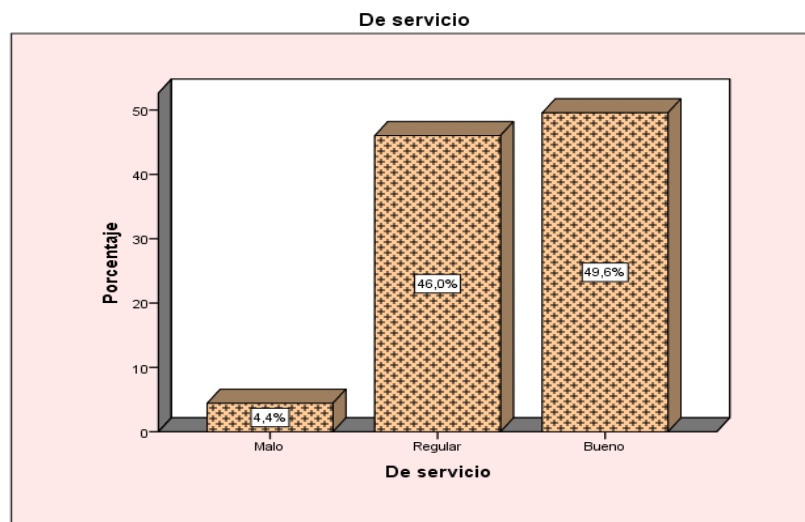
### 3. Dimensión: De servicio

**Tabla 12.**

*De servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	4,4
Regular	52	46,0
Bueno	56	49,6
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 9. De servicio.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 49.6% consideran que la calidad de servicio en la institución es buena, mientras que el 46.9% considera que la calidad de servicio en la institución es regular y el 4.4% consideran que la calidad de servicio en la institución es mala.

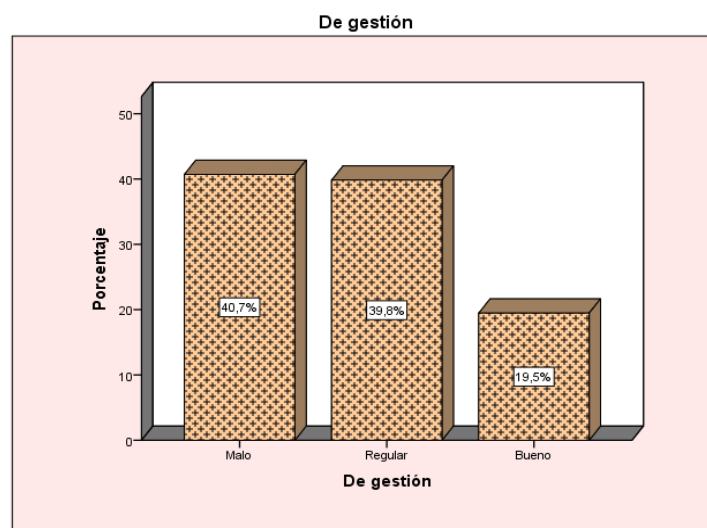
#### 4. Dimensión: De gestión

**Tabla 13.**

*De gestión*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	46	40,7
Regular	45	39,8
Bueno	22	19,5
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 10. De gestión.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 40.7% consideran que la gestión en la institución es mala, mientras que el 39.8% considera que la gestión en la institución es regular y el 19.5% consideran que la gestión en la institución es buena.

**b. Resultado total de la variable.**

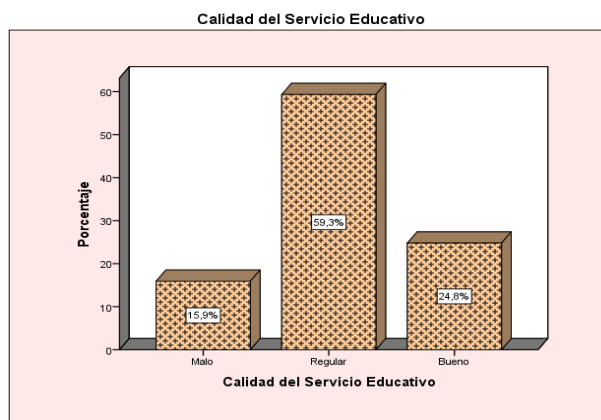
**Calidad del Servicio Educativo**

**Tabla 14.**

*Calidad del Servicio Educativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	15,9
Regular	67	59,3
Bueno	28	24,8
Total	113	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 11. Calidad del Servicio Educativo.**

De la encuesta aplicada a los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019, se tiene que el 59.3% consideran que la calidad del servicio educativo en la institución es regular, mientras que el 24.8% considera que la calidad del servicio educativo en la institución es buena y el 15.9% consideran que calidad del servicio educativo en la institución es mala.

## 4.2. Prueba de normalidad

Con la finalidad de elegir el estadístico de correlación, se aplicará la prueba de Kolmogorov Smirnov

**Tabla 15.**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Comportamiento Organizacional**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		Comportamiento Organizacional	Personas	Entorno	Estructura	Tecnología
N		113	113	113	113	113
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,12	2,15	1,97	2,51	2,01
	Desviación típica	,502	,555	,750	,709	,661
Diferencias más extremas	Absoluta	,403	,368	,222	,391	,284
	Positiva	,403	,368	,220	,246	,284
	Negativa	-,332	-,305	-,222	-,391	-,282
Z de Kolmogorov-Smirnov		4,281	3,912	2,361	4,157	3,020
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.



**Tabla 16.****Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Calidad de servicio educativo**

		Calidad del Servicio Educativo	Estructura Pedagógica	De servicio	De gestión	
N		113	113	113	113	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,09	2,18	2,19	2,45	1,79
	Desviación típica	,635	,658	,675	,582	,749
	Absoluta	,308	,287	,272	,323	,260
Diferencias más extremas	Positiva	,308	,287	,272	,285	,260
	Negativa	-,285	-,252	-,241	-,323	-,204
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,270	3,056	2,893	3,428	2,769
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En las tablas 15 y 16 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov. Encontrando valores de p menores de 0.05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se decide emplear estadísticos no paramétricas: Rho de Spearman

### 4.3 Prueba de hipótesis:

#### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

A fin de contratar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente proceso:

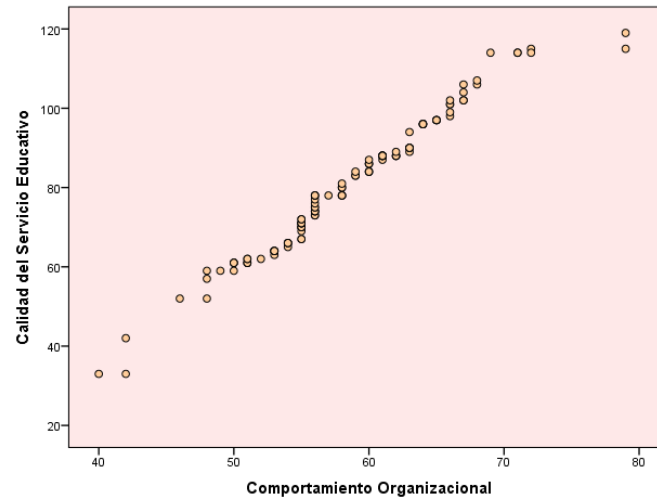
1. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:**

**Tabla 17.****Hipótesis general**

			Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,997
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

4. **Interpretación:** De los resultados comprobamos que entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo existe una correlación positiva muy fuerte, con un valor = 0,997; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Por lo tanto.
5. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Demostrando efectivamente que existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

Se confirma con la figura, a continuación.



**Figura 12. Correlación entre comportamiento organizacional y la calidad del servicio**

### **Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución

Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

A fin de contratar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente proceso:

1. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:**

**Tabla 18.**

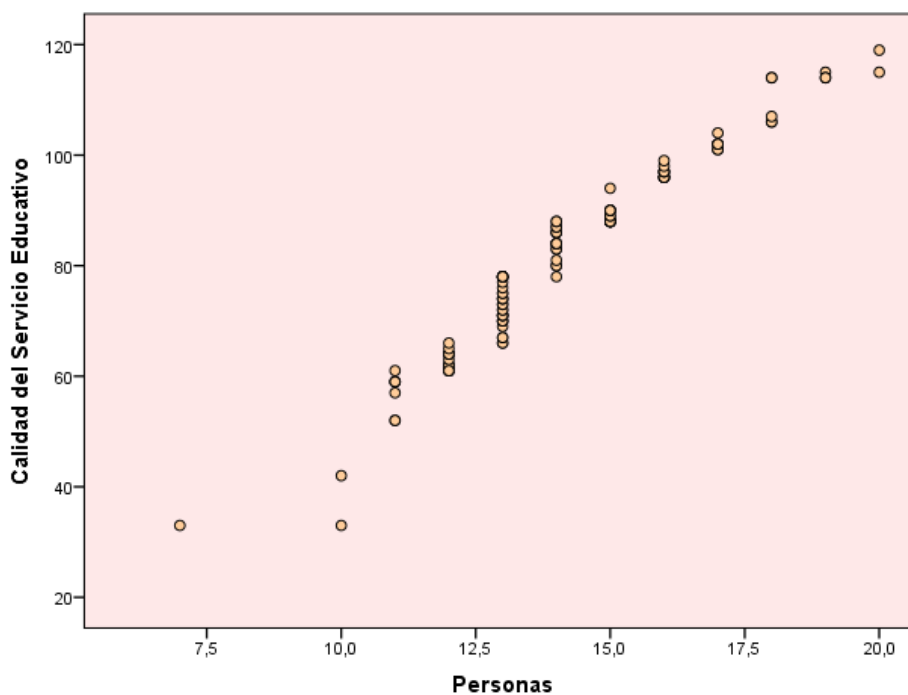
***Hipótesis Específica 1.***

			Personas
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,985
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

4. **Interpretación:** De los resultados comprobamos que entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo existe una correlación positiva muy fuerte, con un valor = 0,985; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Por lo tanto.

5. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica1. Demostrando efectivamente que existe relación entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

Se confirma con la figura, a continuación.



**Figura 13. Correlación entre comportamiento organizacional de las personas y la calidad.**

**Hipótesis Específica 2:**

**Ho:** No existe relación entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

**Ha:** Existe relación entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

A fin de contrastar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente proceso:

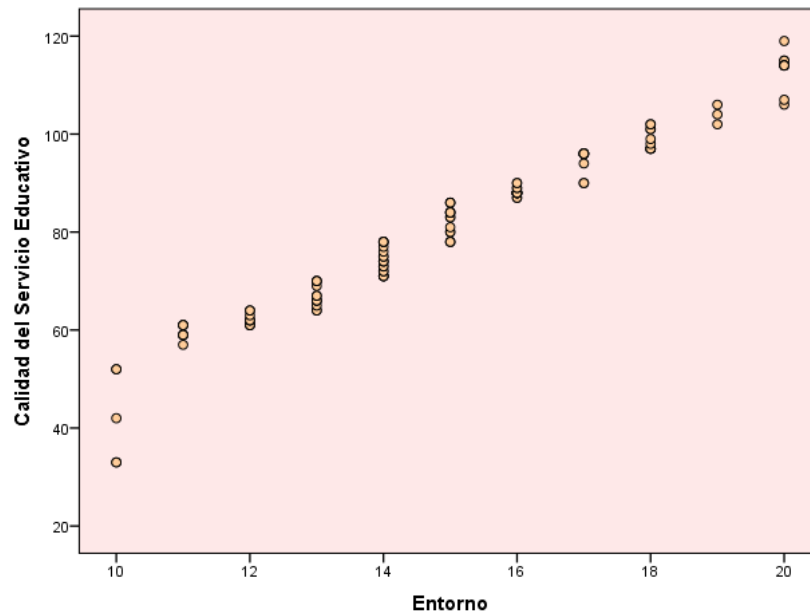
1. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:**

**Tabla 19.****Hipótesis específica 2**

			Entorno
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,992
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

4. **Interpretación:** De los resultados comprobamos que entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo existe una correlación positiva muy fuerte, con un valor = 0,992 ; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Por lo tanto.
5. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hipótesis específica 2, demostrando efectivamente que existe relación entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.





**Figura 14. Correlación entre comportamiento organizacional del entorno y la calidad.**

### **Hipótesis Específica 3:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

A fin de contratar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente proceso:

1. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:**

**Tabla 20.**

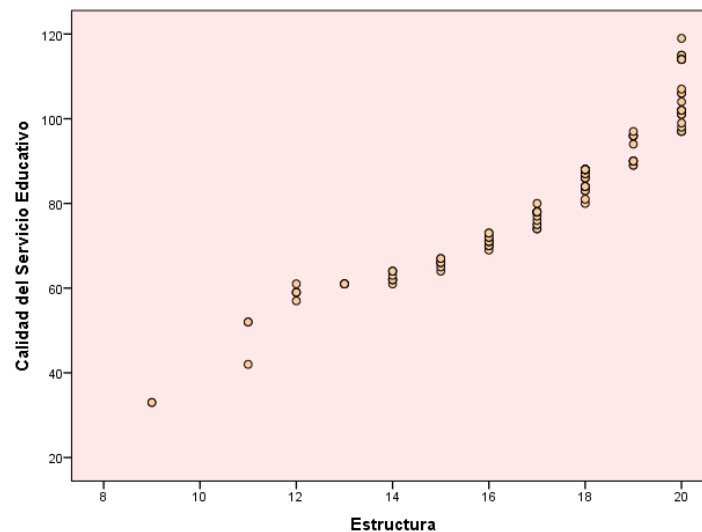
**Hipótesis específica 3**

			Estructura
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,990
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

4. **Interpretación:** De los resultados comprobamos que entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo existe una correlación positiva muy fuerte, con un valor = 0,990; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Por lo tanto.
5. **Decisión:** Se rechaza al obtener un valor de significancia de  $p=0,000$  y es menor de 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 3. Demostrando efectivamente que existe relación entre la

estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

Se confirma con la figura, a continuación.



**Figura 15. Correlación entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad**

#### **Hipótesis Específica 4:**

**Ho:** No existe relación entre la relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

**H4:** Existe relación entre la relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.

A fin de contratar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente proceso:

1. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y un nivel de significancia de 0,05
2. **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman.
3. **Resultado estadístico:**

**Tabla 21.**

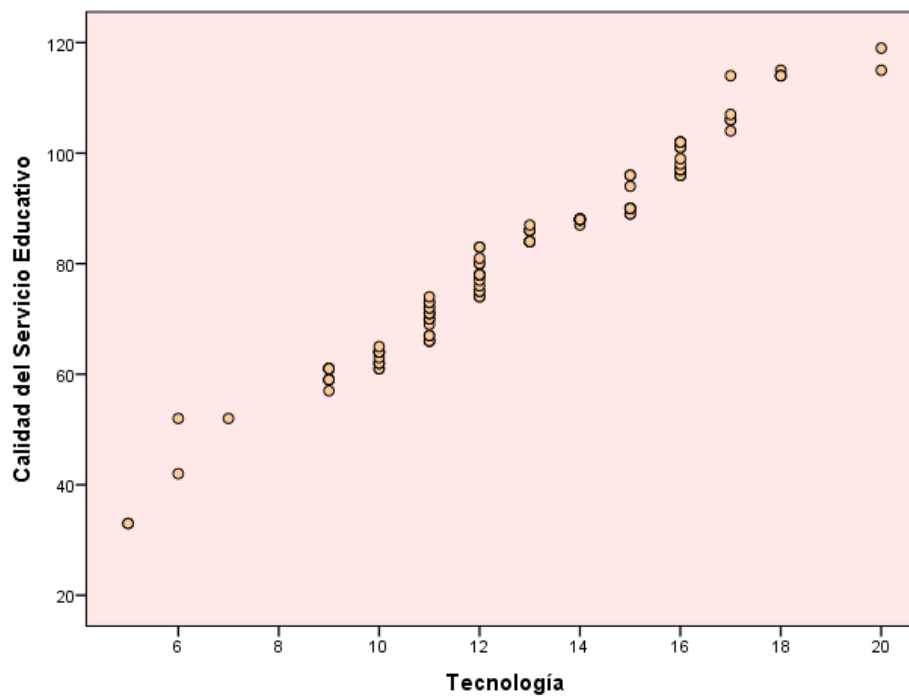
**Hipótesis Específica 4:**

		Tecnología	
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,993
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

4. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre la tecnología y la calidad del servicio educativo existe una correlación positiva muy fuerte, con un valor = 0, 993; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05. Por lo tanto.

5. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis Específica 4. Demostrando efectivamente que, sí existe relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra-2019.

Se confirma con la figura, a continuación.



**Figura 16.** Correlación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Presentamos la discusión de resultados de acuerdo a la contrastación de las hipótesis.

- **Hipótesis general:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, quedó demostrada con una correlación positiva muy fuerte y con un valor = 0,997; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05. Es importante rescatar los resultados que son positivos, lo cual es producto de un trabajo de varios años, en el que se ha venido capacitando a los docentes y directores por parte del estado y están siendo monitoreados permanentemente los docentes por los directores con la finalidad de mejorar la práctica docente, así como su desempeño dentro de la institución creando un clima acorde, tanto a la misión, visión y objetivos estratégicos, la institución educativa es considerada como una de las más grandes del distrito y por ende la preocupación de brindar una mejor calidad se acrecienta día a día.

**En lo relacionado al comportamiento organizacional,** podemos señalar, de acuerdo a los antecedentes revisados, encontramos coincidencia con los resultados obtenidos por **Barrios, M. (2015)**, quien señala encontrar una relación significativa entre el desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) de Tinaquillo Estado Cojedes, así mismo **Jiménez, L. (2015)**, en su trabajo Comportamientos de

directivos y docentes relacionados con el aprendizaje organizacional y la implementación de la modalidad de educación híbrida para adultos trabajadores en la Universidad Tecnológica de México, menciona que los docentes muestran comportamientos proactivos. A ello se suma el trabajo de **Argenis, O. (2017)**, en su tesis El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente reto de la función orientadora, quien manifiesta que existe una relación significativa entre variables.

Para **Zans, A. (2017)**, relacionado al Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, señala que muestra un 50% buen clima organizacional pero el otro 50%, muestra desgano, recomendando se escuche más al personal.

**En lo relacionado a la calidad del servicio**, el trabajo de **Salas, J. y Lucín, R. (2013)**, hace mención que la mejora del servicio educativo debe de considerar la infraestructura, la participación de los padres de familia, el desarrollo docente. Para **Yparraguirre, L. (2018)**, el clima institucional y la calidad del servicio educativo, obtuvo una relación muy baja, como podemos observar aún en muchas instituciones de debe mejorar la calidad docente que es uno de los factores determinantes del desarrollo de la calidad educativa. Por otro lado, **Tafur, M. (2014)**, en su tesis Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, menciona que, sí encontró relación significativa entre las variables de estudio de su investigación.

- **Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, quedó demostrada con una correlación positiva muy fuerte y con un valor = 0,985; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, quedó demostrada con una correlación positiva muy fuerte y con un valor = 0,992; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, quedó demostrada con una correlación positiva muy fuerte y con un valor = 0,990; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0,05.



**Hipótesis específica 4:** Existe relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, quedó demostrada con una correlación positiva muy fuerte y con un valor = 0,993; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA** Los resultados estadísticos señalan que existe relación entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, con un valor = 0,997; y una significancia de  $p=0,000$ .

**SEGUNDA** Los resultados estadísticos señalan que existe relación entre el comportamiento organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, con un valor = 0,985; y una significancia de  $p=0,000$ , que es menor de 0, 05.

**TERCERA** Los resultados estadísticos señalan que existe relación entre el comportamiento organizacional del entorno y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, y con un valor = 0,992; y una significancia de  $p=0,000$

**CUARTA** Los resultados estadísticos señalan que existe relación entre la estructura del comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución

Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, y con un valor = 0,990; y una significancia de  $p=0,000$

**QUINTA** Los resultados estadísticos señalan que existe relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, y con un valor = 0,993; y una significancia de  $p=0,000$

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA** Que la Dirección de la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra, a fin de mantener la calidad educativa, debe emprender un programa de sostenibilidad que le permita estar siempre a la vanguardia, del distrito.

**SEGUNDA** Que a nivel de Redes, las instituciones educativas mantengan el nivel tanto en el comportamiento organizacional como en la calidad educativa, trabajando con optimismo y en función del desarrollo y sostenibilidad.

**TERCERA** Que la institución educativa Manuel Tobías García Cerrón siga realizando trabajos de proyección a la comunidad y haciendo participar a los padres de familia.

**CUARTA** Que la institución educativa Manuel Tobías García Cerrón continúe realizando trabajos de interrelaciones humanas a fin de seguir favoreciendo el comportamiento organizacional.

**QUINTA** Que la institución educativa Manuel Tobías García Cerrón siga actualizando a sus docentes en las TIC y renovando sus laboratorios a fin de mejorar el servicio.

## VIII. REFERENCIAS

Argenis, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora reto de la función orientadora Asesoramiento*. Venezuela. Universidad de Carabobo. Tesis.

Barrios, M. (2015). *Desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) de Tinaquillo Estado Cojedes*. Venezuela. Universidad de Carabobo. Tesis.

Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. España. CISSPRAXIS.

Cañarí, Y. (2017). *Motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús 6059. Lima-2016. Perú*. Universidad Autónoma del Perú. Tesis.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*, Octava edición. McGraw-Hill, México.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed). México: McGraw Hill.

Córdova, S. (2017). *El comportamiento organizacional y la gestión del talento humano en la empresa Alfoli Inversiones y Andrés Trading S.A.C.* 2016. Lima: UVC. Tesis.

Cotacallapa, L. (2014). *Comportamiento y desarrollo organizacional.* Lima: Biblioteca Nacional del Perú.

Cruz, C. (2018). *La cultura organizacional educativa y su relación con el desempeño docente en el Colegio Nacional Rosa de Santa María del distrito de Breña.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis.

Cruzalegui, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la Región Callao.* Perú. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis.

Cruz, J. (1997) *Educación y calidad total.* México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Escribano, V. (2008). *Aprendizaje Basado en problemas.* Madrid. Narcea S.A.

ISO 9000 (2015). *Glosario de términos y definiciones de la norma.* EE.UU.

Hellriegel, D. (1998). *Administración*. México: International Thompson Editores

Figueroa, M. (2013). *La calidad de la educación universitaria a distancia mediada por las tecnologías de información y comunicación libres: planteamientos para una resignificación desde la pertinencia y la equidad*. XVI Congreso EDUTEC 2013

Jiménez, L. (2015). *Comportamientos de directivos y docentes relacionados con el aprendizaje organizacional y la implementación de la modalidad de educación híbrida para adultos trabajadores en la Universidad Tecnológica de México*. Instituto Tecnológico y de Estudios de Monterrey. Tesis.

Montoro, M. (2016). *Relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en la Institución Educativa María Inmaculada – 2016*. Perú. Universidad de Piura. Tesis.

Moreno, M.; Peris, F. y Gonzáles, T. (2005) *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. España: Editorial Prentice Hall.

Robbins, S., Y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson.

Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad*

*Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Ecuador.  
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tesis.

Sánchez, C. (2018). *Gestión Educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. UCV. Tesis.

Senlle, A., y Gutierrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.

Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Municio, P. (2000) *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.

Tafur, M. (2014). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010*. Perú. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis.

Yparraguirre, L. (2018). *El clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la I. E. N° 20321 Santa Rosa – 2018*. Perú. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad*



*Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Tesis.

Zúñiga, M. (2007) *Algunas consideraciones sobre el aseguramiento de la calidad.* En Ayarza, H., Cortadillas, J., González, L. E., Saavedra, G.(eds.) *Acreditación y dirección estratégica para la calidad.* Santiago de Chile: CINDA, pp. 65-73.

## **IX. ANEXOS**

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de recolección de datos

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL TOBIÁS GARCÍA CERRÓN – PUENTE PIEDRA-2019**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el <b>comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?</p> <p align="center"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el <b>comportamiento</b></p>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el <b>comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre el <b>comportamiento</b></p>	<p align="center"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el <b>comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p align="center"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1.Existe relación entre el <b>comportamiento</b></p>	<p><b>Variable (X):</b></p> <p>Comportamiento Organizacional</p> <p><b>Variable (Y):</b></p> <p>Calidad del Servicio Educativo</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Sustantiva</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p>

<p><b>organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el <b>comportamiento organizacional del entorno</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la <b>estructura del comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución</p>	<p><b>organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>2. Describir la relación que existe entre el <b>comportamiento organizacional del entorno</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>3. Caracterizar la relación que existe entre la <b>estructura del comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución</p>	<p><b>organizacional de las personas y la calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>2.Existe relación entre el <b>comportamiento organizacional del entorno</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>3.Existe relación entre la <b>estructura del comportamiento organizacional</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución</p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <p>113 docentes de la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra,</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Encuestas</p>
---	--	---	--	---

<p>Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre <b>la tecnología</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019?</p>	<p>Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>4. Describir la relación que existe entre <b>la tecnología</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p>	<p>Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p> <p>4.Existe relación entre la <b>tecnología</b> y la <b>calidad del servicio educativo</b> de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019.</p>		
--	---	---	--	--

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta de Comportamiento Organizacional

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

**Sexo:** 1 ( ) Varón    2 ( ) Mujer

**Nivel:** 1 ( ) Primaria    2 ( ) Secundaria

#### II. ENCUESTA:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Comportamiento Organizacional						
N°	Personas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Consideras que trabajar en la I.E. te permite tener una calidad de vida laboral y familiar adecuada					
2	Controlas tus emociones a pesar de no estar de acuerdo en algo, en relación a tu trabajo					

3	Una situación de conflicto entre docentes de la I.E. genera situaciones difíciles de controlar					
4	Crees que existen docentes con actitudes negativas, que generan un ambiente laboral negativo					
<b>Entorno</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	El actual gobierno debería de brindarle más beneficios a los docentes del país					
6	Crees que el sueldo asignado por el estado es el adecuado para la labor que desempeñas					
7	Expresas con facilidad tus pensamientos y sentimientos ante todos tus compañeros					
8	Realizas tu trabajo en equipo con los demás docentes					
<b>Estructura</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Te encuentras satisfecho en el puesto que ocupas					
10	Cumples los deberes asignados con eficacia					
11	Te relacionas fácilmente con tus colegas					
12	Está usted de acuerdo con rotar en diferentes grados					
<b>Tecnología</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La I.E. cuenta con laboratorio de computo					
14	La I.E. cuenta con internet o Wifi, que garantice la conexión permanente					
15	Manejas buscadores de internet que te permitan dinamizar tus clases					
16	El estado implementa periódicamente a los docentes en el uso de herramientas tecnológicas motivadoras					

### Encuesta de Calidad del Servicio Educativo

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

**Sexo:** 1 ( ) Varón    2 ( ) Mujer

**Nivel:** 1 ( ) Primaria    2 ( ) Secundaria

## II. ENCUESTA:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Considera las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad del Servicio Educativo						
Dimensión: Estructura		Escalas				
		1	2	3	4	5
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.					
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.					
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área.					



6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
<b>Dimensión: Pedagógica</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
11	La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).					
<b>De Servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento Interno.					

17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
<b>De Gestión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad					