



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La cultura organizacional y la calidad del servicio
educativo en el CETPRO público Huaral, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de la Educación

AUTOR:

Bach. Raúl Carlos De la Cruz Obispo

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

Dra. Luzmila Garro Aburto

Secretario

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria

A la institución que me acompaña por 15 años, SYSTEMS, por brindarme todo lo que permanece conmigo, lo que soy y lo que busco; por renovar y mantener mi fe para lograr todos los propósitos por más lejanos que parezcan.

A mis tres hijos, por brindarme su tiempo para seguir creciendo como profesional.

A mi madre por señalarme el camino de la superación.

Agradecimiento

A los profesionales de la Universidad que nos brindaron sus conocimientos con el único objetivo de hacer de nosotros mejores docentes.

A los colegas que de una u otra manera han contribuido con el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Raul Carlos De la Cruz Obispo, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10720295 con la tesis titulada “La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”. Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huaral, 02 de octubre de 2016

Bach. Raúl Carlos De la Cruz Obispo

DNI N° 10720295

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en administración de la educación, presento el trabajo de investigación denominado: La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral del año 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, considera la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos; el capítulo II, está referido al marco metodológico que contiene las variables, la operacionalización de las variables, la metodología y el tipo de estudio, el diseño, la población y muestra censal, técnicas e instrumentos, el método de análisis de datos y el aspecto ético; el capítulo III, lo conforma los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis de la investigación; el capítulo IV, la discusión de los resultados; el capítulo V, las conclusiones de la investigación, el capítulo VI, las recomendaciones, el capítulo VII, las referencias y finalmente se concluye con los apéndices.

Por lo tanto, dignos señores miembros del jurado, espero que el presente trabajo, se ajuste a las exigencias que establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El Autor.

Tabla de contenidos

	Pag.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Antecedentes	17
1.1.1. Antecedentes internacionales	17
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1 Base teórica de la variable cultura organizacional	21
1.2.2 Base teórica de la variable calidad del servicio educativo	29
1.3 Justificación	37

1.3.1. Justificación práctica	37
1.3.2. Justificación legal	37
1.3.3. Justificación metodológica	39
1.3.4. Justificación teórica	39
1.4 Problema	40
1.4.1. Realidad problemática	40
1.4.2. Formulación del problema	44
1.5 Hipótesis	45
1.5.1. Hipótesis general	45
1.5.2. Hipótesis específicas	45
1.6 Objetivos	46
1.6.1. Objetivo general	46
1.6.2. Objetivos específicos	46
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1 Variables de la investigación	48
2.1.1. Definición conceptual de las variables	48
2.1.2. Definición operacional de las variables	48
2.2 Operacionalización de variables	49

2.3	Metodología	51
2.4	Tipo de estudio	51
2.5	Diseño de investigación	51
2.6	Población	53
	2.6.1. Población censal	53
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
	2.7.1. Técnica	54
	2.7.2. Instrumento de recolección de datos	55
	2.7.3. El cuestionario	55
	2.7.4. Validez del instrumento	56
	2.7.5. Confiabilidad del instrumento	58
2.8	Método de análisis de datos	59
III.	RESULTADOS	61
	3.1. Resultados descriptivos	62
	3.2. Prueba de hipótesis	72
	3.2.1. Prueba de hipótesis general	72
	3.2.2. Prueba de hipótesis específicas	73
IV.	DISCUSIÓN	77

V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	84
VII REFERENCIAS	88
Apéndices	95
Apéndice A: Matriz de operacionalización de la variable cultura organizacional	
Apéndice B: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	
Apéndice C: Matriz de consistencia	
Apéndice D: Cuestionario sobre cultura organizacional	
Apéndice E: Cuestionario sobre calidad del servicio educativo	
Apéndice F: Base de datos de la prueba piloto de la variable cultura organizacional	
Apéndice G: Base de datos de la prueba piloto de la calidad del servicio educativo	
Apéndice H: Análisis de fiabilidad del instrumento cultura organizacional	
Apéndice I: Análisis de fiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	
Apéndice J: Base de datos originales	
Apéndice K: Oficio para solicitar permiso para la aplicación de los instrumentos	
Apéndice L: Constancia de aplicación de instrumentos	
Apéndice M: Certificados de validez del instrumento sobre cultura organizacional	
Apéndice N: Certificados de validez del instrumento sobre calidad del servicio educativo	
Apéndice Ñ: Artículo científico	

Lista de tablas

	Pag.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Cultura organizacional	49
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	50
Tabla 3 Validación del cuestionario cultura organizacional	57
Tabla 4 Validación de instrumento calidad del servicio educativo	57
Tabla 5 Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide cultura organizacional	58
Tabla 6 Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide calidad del servicio educativo	59
Tabla 7 Valores de interpretación, coeficiente de correlación Rho de Spearman	60
Tabla 8 Nivel de la cultura organizacional en el CETPRO público Huaral, 2016.	62
Tabla 9 Nivel del liderazgo en el CETPRO público Huaral, 2016.	63
Tabla 10 Nivel de comunicación en el CETPRO público Huaral, 2016.	64
Tabla 11 Nivel de identidad en el CETPRO público Huaral, 2016.	65
Tabla 12 Nivel de motivación en el CETPRO público Huaral, 2016.	66

Tabla 13	Nivel de la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.	67
Tabla 14	Nivel del producto educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.	68
Tabla 15	Nivel de satisfacción de los alumnos en el CETPRO público Huaral, 2016.	69
Tabla 16	Nivel de satisfacción del personal del centro en el CETPRO público Huaral, 2016.	70
Tabla 17	Nivel del efecto de impacto de la educación en el CETPRO público de Huaral, 2016.	71
Tabla 18	Nivel de correlación y significación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo.	72
Tabla 19	Nivel de correlación y significación entre liderazgo y la calidad del servicio educativo	73
Tabla 20	Nivel de correlación y significación entre comunicación y la calidad del servicio educativo	74
Tabla 21	Nivel de correlación y significación entre identidad y la calidad del servicio educativo	75
tabla 22	Nivel de correlación y significación entre motivación y la calidad del servicio educativo	76

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1 Nivel de cultura organizacional	62
Figura 2 Nivel de liderazgo	63
Figura 3 Nivel de comunicación	64
Figura 4 Nivel de identidad	65
Figura 5 Nivel de motivación	66
Figura 6 Nivel de calidad del servicio educativo	67
Figura 7 Nivel del producto educativo	68
Figura 8 Nivel de satisfacción de los alumnos	69
Figura 9 Nivel de satisfacción del personal del centro	70
Figura 10 Nivel del efecto de impacto de la educación	71

Resumen

La investigación titulada “Cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. La población estuvo constituida por 20 docentes, los cuales fueron considerados como una población censal y en los cuales se aplicó las variables de estudio.

El método que se ha empleó fue el hipotético deductivo, además la investigación tuvo un diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, que recopiló los datos en un momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre cultura organizacional, formado por 21 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, formado por 25 Ítems en la escala de Likert, estos lograron brindar información importante sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De igual forma, luego de haber realizado el procesamiento de la información después de haber aplicado los cuestionarios, se prosiguió al análisis estadístico de los datos y se arribó a la siguiente conclusión: la cultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,999$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad del servicio educativo

Abstract

The research entitled "Organizational culture and quality of educational service in the public CETPRO Huaral, 2016; Had as a general objective to determine the relationship between the organizational culture and the quality of the educational service in the public CETPRO Huaral, 2016. The population was constituted by 20 teachers, who were considered as a census population and in which the Study variables.

The method used was the hypothetical deductive. In addition, the research had a non-experimental correlation-level and cross-sectional design, which compiled the data at a specific point in time, which was developed by applying the questionnaires: By 21 items in the Likert scale and the questionnaire on quality of the educational service, made up of 25 items in the Likert scale, these were able to provide important information on the study variables, by evaluating each of its dimensions.

Similarly, after processing the information after applying the questionnaires, the statistical analysis of the data was continued and the following conclusion was reached: the organizational culture is directly related ($Rho = 0.999$) and significantly ($P = 0.000 < 0.05$) with the quality of the educational service in the public CETPRO Huaral, 2016; Thus confirming the hypothesis of the investigation.

Keywords: organizational culture, quality of educational service

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Coromoto (2011), en su tesis “Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela”, para optar el grado de doctor por la universidad de León. Tuvo como objetivo general: Analizar los fundamentos teóricos del constructo calidad. La investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 168 encuestados y concluyó: a) La sociedad está actualmente reclamando una educación de calidad en todos los aspectos, aunque en la mayoría de los casos, la misma sociedad desconoce cuáles son los aspectos prioritarios a evaluar para poder decir que se cuenta con una educación de calidad en las escuelas venezolanas. b) Conviene crear buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad. Es necesario vincular la escuela con los intereses de la comunidad. Se tiene que entender que la escuela y la sociedad no son realidades distintas.

Añez (2006), en su investigación “Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios”, para optar el grado de maestría por la universidad Rafael Bellosillo Chacín - Venezuela. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral del personal docente que trabaja en el núcleo humanístico de una institución de educación superior. La investigación fue de un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 87 encuestados y concluyó: la presencia de condiciones favorables en cuanto a la identificación, compromiso, disposición del docente para el cumplimiento de lineamientos normas, visión, misión, valores, estabilidad laboral y patrones de conducta universitarias, son indicadores de una institución capaz de aprovechar una fuerza de trabajo comprometida.

Mejía (2014), en su tesis: “Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo en una institución educativa”, para optar el grado académico de magíster en la Universidad Autónoma de Querétaro, la metodología fue de tipo descriptivo, transversal de campo y correlacional, diseño no experimental, método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 30 docentes, cuyos resultados y conclusiones fueron los siguientes: El clima laboral repercute en el trabajo del personal que labora, puesto que el 27% de los encuestados se siente recompensado con el trabajo que realiza, el 67% considera que su jefe se interesa por el trabajo que realiza, el 40% manifiestan que se reconoce el logro de sus resultados y el 70% manifiesta tener el mobiliario e infraestructura adecuada para su trabajo.

Libreros (2011), en su tesis de titulada “Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle del cauca”, para optar el grado de magister por la Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo general: mostrar la relación que existe entre cultura organizacional y bienestar laboral. La investigación fue de tipo correlacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 1408 encuestados y concluyó: a) Las organizaciones son sistemas formadas por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global; experimentan cambios constantes que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Peralta (2009), en su tesis “Cultura organizacional en el Centro Parroquial Elena de Santa María – Juliaca”, para optar el grado de magister por la universidad Pontificia Universidad

Católica del Perú. Tuvo como objetivo general: Describir el tipo de cultura organizacional predominante en un centro parroquial de la ciudad de Juliaca. La investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 encuestados y concluyó: En dicha institución se evidencia poca participación voluntaria de los implicados para alcanzar los objetivos del centro y el equipo directivo es quien dirige las propuestas.

Cahuas (2012), en su tesis “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011” para optar el grado de magister por la Universidad Nacional mayor de San Marcos. La investigación tuvo como objetivo general: Establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral, año 2011. La investigación es de tipo básico con un diseño correlacional que tuvo como muestra 120 docentes y concluyó: la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo

Montalvo (2011), en su tesis realizada por la Universidad Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008”, para optar el grado de doctor por la Universidad Enrique Guzmán y Valle, el cual tuvo como objetivo general, establecer la relación existente entre el estilo gerencial de los directores y el uso adecuado de las estrategias metodológicas por parte de los docentes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto mencionado, se aplicó para la investigación un diseño aplicado , descriptivo correlacional trabajando con una muestra conformada por 318, para lo cual se realizó un muestreo estratificado extrayendo una

muestra proporcional en cada institución. Concluyendo: La variable clima organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, que es percibido por el personal docente y los estudiantes perciben que el clima organizacional conlleva a un nivel alto y a un buen desempeño docente.

Ibarra (2012), en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011”, para optar el grado de magister por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092-Puente Piedra. La investigación fue de tipo transversal, cuantitativa. La investigación tuvo como muestra 33 encuestados y concluyó que: a) Se ha demostrado que el Planeamiento Estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la institución educativa Kumamoto N° 3092-Puente Piedra. b) Se ha comprobado que el nivel de coherencia de la programación, actividades y presupuesto en la institución educativa tiene relación con la gestión de la calidad. c) existe una relación entre indicadores del planeamiento estratégico mencionado y la gestión de calidad en la institución educativa.

Serpa (2011) para optar el grado magister por la universidad César Vallejo realizó la investigación “Clima institucional y la calidad de la administración de la educación” cuyo objetivo general fue evaluar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de la administración educativa, tuvo una muestra de 52 personas, con un diseño descriptivo correlacional, nivel no experimental y un enfoque cualitativo. Concluye: 1.- Existe relación significativa entre el liderazgo y el respeto en la I.E. N° 21544 Horacio Zevallos Gámez del distrito de Sayán en el año 2011. 2. Existe relación significativa entre el liderazgo y la

Entonces estas características son continuas y escalonadas que van de menor a mayor grado. Es por ello que al evaluar la organización desde un panorama amplio y completo se llega a la conclusión de la cultura organizativa de la institución, el cómo se trabaja ahí y la manera en la que todos deben actuar.

Según Robbins (2013) mencionó además que “la cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta, es decir se trata de un término descriptivo” (p. 514).

De ello se entiende que en los estudios realizados se busca medir la manera de como los trabajadores perciben a su organización, si hay estímulos por el trabajo grupal o individual, si se está constantemente innovando, si apoya plenamente las iniciativas, etc.

Por otro lado, el autor indicó que al tratarse la cultura organizacional de puntos de vista y percepciones del trabajador sobre su organización entonces por ende las personas deben llegar a coincidir en sus percepciones o al menos guardar cierta similitud, y con ello se entiende que no siempre todos estarán de acuerdo dando lugar a lo que se llaman las subculturas organizacionales.

Para Robbins (2013) las subculturas “tienden a desarrollarse en las organizaciones grandes para reflejar problemas o experiencias comunes que enfrentan los integrantes de un mismo departamento o lugar” (p. 514).

Entonces mientras mayor sea la organización más subculturas puede desarrollar al tener que contar con servidores de diferentes características.

Definición de la variable cultura organizacional

Según Chiavenato (2009) la cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, además un conjunto de actitudes, suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes de los miembros de dicha organización” (p.72).

El autor hace referencia a una forma de convivencia que adopta las diversas actitudes y aptitudes de los trabajadores, sus formas de pensar, pero, además, recalca que la cultura organizacional es un conglomerado de conocimientos y supuestos que se emanan del pensar de cada individuo que integra la organización.

Para Kreitner y Kinicki (2003) la cultura de la organización es entendida como “la razón social que mantiene juntos a los miembros de una organización. La cultura de la organización se enmarca en dos niveles que cambian en razón a las funciones visibles externamente y la resistencia ante los cambios” (p.585).

Una organización puede abarcar niveles de cultura, si de medir se trata, puesto que cada ser maneja ciertos criterios que son propios y los cuales los diferencia de los otros, es por ello que estas diferencias pueden generar entendimientos entre los individuos de una organización ya que las ideas que cada uno aporta se complementan por el bienestar común.

Por su parte Slocum, Woodman y Hellriegel (1999) mencionaron que “la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización” (p. 546).

Como ya se ha visto, la cultura organizacional tiene mucho que ver con el conjunto de ideas que pueden llegar a ser sencillas, pero a la vez complejas, para ello todo dependerá de cómo la organización los haga interactuar pues lo que se busca es que las actitudes y conductas de los individuos sean comunes y a la vez compartidas para elevar a la organización.

Para Millan (1991) la cultura organizacional es:

Un trecho psicológico arraigados en las ideas de los fundadores de la organización. Se enriquece de los sobresalientes y las leyendas que se originan en torno al desempeño en ella, además se nutre de sus metáforas y de sus símbolos, y forma una memoria colectiva que se autoalimenta con los éxitos y fracasos de la organización en el pasado y el presente de su estrategia (p. 19).

Todas las organizaciones tienen sus orígenes en individuos que son un paradigma gracias a su desempeño o logros en dicha organización; ello contribuye a los ingresantes o los que se mantienen tengan una visión por querer lograr tan merecido reconocimiento. Estos eventos que se suscitan en las organizaciones prevalecen con el fin de incentivar a los trabajadores, para corregir errores, para entablarse un camino de éxito y ser partícipe del desarrollo organizacional.

Por otro lado, Amorós (2007) indicó que la cultura organizacional es “la representación global de un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización” (p. 229).

El autor en comunión con lo dicho por Slocum, Woodman y Hellriegel (1999) hace referencia a la complejidad de las ideas, el actuar de los individuos y demás características que nacen de cada uno de ellos y que son compartidas dentro de una organización.

Además, es necesario entender que, si bien cada persona maneja ciertos grados de pensamientos, estos se complementan, adecuan o son desechos por los pensamientos que los jefes imponen o sugieren a sus trabajadores en una organización.

Por su parte Gibson (1997) mencionó que la cultura organizacional es “un conjunto de valores, ideas, normas y pautas de comportamiento compartidos en una organización y que se parece a la personalidad del ser humano”. (p. 71).

Como bien se dijo la cultura organizacional engloba un total de actitudes, creencias, ideas, conceptos, etc., también es aceptable lo que el presente autor menciona, ya que el reflejo de lo que se quiere dar a la comunidad surge de los intereses y los deseos de los jefes, es por ello que Gibson menciona que en las organizaciones existen normas, reglamentos conductuales con el fin de que el trabajador sea bien visto dentro y fuera de la organización.

Dimensiones de la cultura organizacional

Dimensión 1: Liderazgo

Según Chiavenato (2009) señaló que “El liderazgo es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación, y que ha sido dirigida a través de una comunicación oportuna a la consecución de uno o varios objetivos concretos”, (p. 68).

El liderazgo tiene que ver con la influencia que un individuo ejerce sobre otro, ello gracias a múltiples factores sean positivos o negativos con el fin de alcanzar ciertos objetivos, por consecuencia el liderazgo es el proceso por el cual un individuo genera una reacción en otro ser a través de sus planteamientos.

Para Slocum, Woodman y Hellriegel (1999) el liderazgo es:

El proceso mediante el cual una persona influye sobre los demás para alcanzar una meta. Un líder es alguien que hace las cosas indicadas para provocar o influir en los demás, para que colaboren con él para llevar a cabo su visión. (p. 301).

Es decir, el hecho de influir en las personas puede originar el logro de metas propuestas y afines a la visión del líder. Lograr que las personas colaboren con el propósito deseado es un trabajo de mucho tino, un líder tiene que saber manejar la empatía con sus colaboradores y tratar en lo posible hacerlos sentir importantes para la realización de procesos y el alcance de objetivos.

Para Lepely (2001) el liderazgo “es la ciencia de conducir una organización de la situación actual a una situación futura, comparativamente mejor, donde las personas son el principal factor de cambio” (p. 31).

Entonces liderar a otros se vuelve un arte, es por ello que las organizaciones prefieren a líderes empáticos con el fin de que puedan influir en sus colaboradores y los lleven a revertir o mejorar situaciones pasadas o presentes por mejores en un futuro. No se debe olvidar entonces que el liderazgo se convierte en un indicador para tener una cultura organizacional relevante y atractiva ante la sociedad que rodea a la organización.

Dimensión 2: Comunicación

Para Chiavenato (2009) la comunicación “es el intercambio de la información entre personas, significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana de la organización social” (p. 50).

Chiavenato entiende a la comunicación como el proceso de interacción informativa entre los seres humanos, lo que significa que un mensaje se vuelve común entre ellos.

Además, este acto está percibido como el acto natural e importante para el desarrollo humano y de la cultura siendo por esta razón importante dentro de la cultura organizacional de toda institución.

Por otra parte, Cisneros (2006) conceptualizó a la comunicación como:

Acto generado por las personas con el fin de entendimiento, por lo cual se establecen criterios, en donde se identifican como personas valiosas, se respetan, valoran y aceptan sus diferencias y autonomía ética, realizan un intercambio recíproco de mensajes que contribuye a la creación de nuevos conocimientos conscientes (p.19).

Como ya lo mencionó Chiavenato, la comunicación es un intercambio de ideas, pensamientos, etc., pero lo que agrega en este caso Cisneros es que para que haya una comunicación y entendimiento tiene que existir ciertos criterios entre ellos, como por ejemplo: el idioma, el interés de ambos, el respeto por las ideas, entre otras; estos criterios son importantes puesto que al ser aceptados contribuyen a la formación de nuevos conocimientos beneficiosos para cada uno de los agentes del acto comunicativo.

Por su parte Slocum, Woodman y Hellrigel (1999) mencionaron que la comunicación “es la competencia fundamental que se refiere al envío y la recepción eficaz de información; así como la transmisión y comprensión de pensamientos sentimientos y actitudes” (p. 23).

En todo acto comunicativo siempre van a estar presentes los agentes de la comunicación ya que cada uno de ellos es parte importante para el intercambio de ideas y más dentro de una organización; no se puede hablar de provecho comunicativo cuando sólo se está recibiendo información ya que para saber que si se ha logrado entender el

mensaje es importante que se genere una respuesta el cual nos hace creer el cómo se recepcionó la información brindada.

Dimensión 3: Identidad

Chiavenato (2009) mencionó que la identidad “es la respuesta a la pregunta de quién soy a nivel individual; o quiénes somos a nivel grupal, étnico, nacional o continental. Y a la respuesta de no poder ser sino plural” (p 193).

Cuando se habla de identidad se hace referencia al “Yo”, puesto que la identidad es de cómo cada uno se percibe a sí mismo, de cómo estamos, como nos sentimos, de donde somos, o lo que deseamos por el bien personal ya que lo que creemos y hacemos es algo innato en nuestra personalidad.

Por su parte Larrain (1994) estableció que la identidad “es un proceso abierto que se encuentra en continua transformación y cuyo sentido reside en posibilitar al autor reconocimiento, el desarrollo de la autonomía y de la dinámica endógeno” (p 207).

Como sostiene el autor, la identidad adquiere relevancia porque hace posible reconocerse a sí mismo y ser autónomo, y esto es resultado de un proceso que no tiene final, sino que se transforma constantemente.

Según Biagini (1989) señaló que la identidad “es una construcción social , es pensarla como voluntad, como un resorte para la acción, más que como una forma de contemplación” (p. 98).

La identidad como constructo social se fundamenta en que cada persona para formar su identidad lo hace en base a las percepciones y opiniones de los demás, las cuales se integran a las percepciones propias que cada persona tiene de sí mismo.

Dimensión 4: Motivación

Chiavenato (2009) señaló que la motivación “es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p. 41).

Lo expreso por Chiavenato concuerda con los criterios del investigador ya que la motivación viene a ser una especie de impulso que hace que una persona dirija su accionar a lograr lo que se propone, claro que esta motivación debe ser constante y reforzada, de otro modo ese “impulso” no sería suficiente para alcanzar lo que se anhela.

Para Hellriegel, Slocum y Benjamín (1999) “la motivación son las fuerzas que actúan sobre una persona a su interior y provocan que se comporten de una forma específica encaminada hacia las metas” (p. 136). Los autores reconocen la motivación como una fuerza que impulsa a la persona a accionar de tal modo que pueda alcanzar sus objetivos.

Gibson (1997) señala sobre la motivación que “es un concepto que se emplea con el fin de explicar la razón de una acción el cual influye en los individuos o que parten de ellos para iniciar y orientar su actuar”. (p. 164). El autor entiende la motivación como el porqué de una determinada acción que realiza el hombre, es decir, la razón de su actuar.

1.2.2. Base teórica de la variable calidad del servicio educativo

Teoría X e Y de McGregor.

McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” distingue y explica dos modos de pensamiento del personal que dirige una organización, a ello los denominó teoría X y teoría Y. El personal directivo de la teoría X ven a sus empleados como animales que sólo obedecen ante amenazas, por el contrario, el personal directivo de la teoría Y considera que las personas necesitan y desean trabajar.

Existen preceptos antiguos que fundamentan la teoría X, éstos sostienen que las personas poseen tendencia a ser ociosos, que perciben el trabajo como un castigo; de lo cual nacen dos necesidades imperiosas para la organización: supervisión y motivación.

Las premisas de la teoría X son: Al ser humano no le agrada trabajar y evitará hacerlo, necesitan recibir amenazas constantes para que pongan esfuerzo en sus labores, no posee ambiciones, evita responsabilidades y es incapaz de tomar decisiones acertadas.

Por el contrario, en la teoría Y, los directores perciben que para sus empleados su trabajo es fuente de satisfacción, y se esfuerzan por obtener buenos resultados para su empresa, de tal manera que cada organización debería propiciar el desarrollo de aptitudes de su personal.

Los ejes de la teoría Y son: Al hombre no le desagrada trabajar, no necesita coacción ni amenazas para cumplir con sus labores, los individuos son capaces de comprometerse con los objetivos de su organización pues para ellos la mejor recompensa es satisfacer su ego; es capaz de aceptar responsabilidades y buscarlas pues se siente capaz de cumplirlas, el personal posee ingenio y creatividad, por lo tanto, puede utilizar estas cualidades para solucionar problemas.

Definición de la variable calidad del servicio educativo

Según Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6).

Un servicio educativo de calidad, hace posible la satisfacción personal de quien lo brinda y de quien lo recibe. Muchas instituciones educativas no se enfocan en brindar un servicio de calidad, y esto genera incomodidades y problemas en todo nivel de la comunidad educativa.

Asimismo Christin (2005), sostuvo que se entiende como:

Un servicio que se brinda en la escuela y cuyo objetivo es promover el progreso del alumnado, en lo intelectual, moral, emocional y social, y se toman en cuenta aspectos de su realidad, como el nivel socioeconómico, dinámica familiar y un sistema escolar eficaz (p. 1).

El término calidad implica un servicio óptimo para todos los integrantes de la institución educativa, básicamente los alumnos y padres de familia, si esta calidad de servicio existe se puede lograr verdaderamente un cambio positivo en nuestra sociedad.

Arredondo (s/f) manifestó que la calidad del servicio educativo es “un sistema en el cual existe diversidad, por lo tanto es complejo y se caracteriza por poseer una gran variedad de subsistemas que se encuentran conectados” (p. 6).

Se entiende la complejidad del concepto, porque el servicio educativo abarca múltiples acciones en la institución educativa, y no siempre el personal es el idóneo para realizar las diversas funciones que este servicio implica, sin embargo, todas las acciones deben estar dirigidas hacia un mismo fin, el cual debe ser la formación integral del educando.

Asimismo Moltimore (1998), sostuvo que “es la que propicia y promueve que sus estudiantes progresen en un amplio espectro de logros en aspectos intelectuales, sociales y

morales, teniendo en consideración su estatus socioeconómico, su entorno familiar, y sus saberes previos” (p. 15).

Entonces, un servicio educativo de calidad puede lograr que los alumnos progresen, no sólo en cuanto a sus conocimientos, sino también en sus habilidades sociales y valores morales, pero para lograr este progreso, es necesario tener en cuenta el entorno del alumno, tanto familiar, como económico y social.

Para Álvarez (2014) es concebida como:

La búsqueda de distintas maneras de proporcionar un servicio que de satisfacción a los usuarios de la educación, de este modo se estaría contribuyendo al desarrollo de la sociedad, haciendo que los procesos de dirección y liderazgo sean más eficientes, con un trabajo en equipo de todo el personal que interviene en el proceso educativo (p. 8).

Si en la institución educativa existe el trabajo en equipo de todos sus integrantes, y ellos se comprometen e identifican con su institución, será posible brindar un servicio de calidad y se estará contribuyendo a que nuestra sociedad se desarrolle y sea cada vez mejor.

Dimensiones de la calidad del servicio educativo

Dimensión 1: El producto educativo

Según Gento (2010) el producto educativo “es la consecución de la educación, que implica en sí una diversidad de componentes, que deben ser especificados, concretados y operacionalizados, con el objeto de permitir su controlabilidad” (p. 13).

Entonces, este producto se obtiene como consecuencia o resultado de la educación, y se ve reflejado en los alumnos y en lo positivo que ellos aporten a nuestra sociedad.

Según Zeithami (1993) señaló que el producto educativo

Es consecuencia del proceso educativo, el cual busca que el comportamiento de cada sujeto sea conveniente en su entorno social, y esto se define en base a la adquisición de saberes, el desarrollo de habilidades y la interiorización de actitudes y valores (p. 67).

Un producto es un resultado, efecto o consecuencia, en este caso de la educación, la cual es un proceso por el cual los alumnos obtienen nuevos conocimientos, desarrollan habilidades y practican valores; en caso el proceso educativo se lleve a cabo de forma deficiente o con carencias, el resultado será perjudicial para la sociedad.

Según Ceduc al citar a Carabantes (2009) se entiende como producto educativo como “el resultado de lo que ha llevado a cabo un sujeto durante su periodo de vida, y surge de la interacción de elementos como educación, valores y cultura, que le permiten interactuar y relacionarse con la sociedad” (p. 1).

En concordancia con el autor se puede señalar que el producto educativo no es resultado exclusivamente de una I.E, sino que también influye el entorno sociocultural que rodea al alumno desde que nace y a lo largo de toda su vida.

Dimensión 2: La satisfacción de los alumnos

Según Gento (2010) la definió como “la satisfacción de los clientes externos, por cuanto se refiere a los destinatarios inmediatos a quienes se ofrece el producto educativo”. (p. 16).

Según este concepto se percibe a los alumnos como “clientes”, es decir la institución educativa viene a ser una “empresa”, y tal como una, se debe propiciar la satisfacción del “cliente”, y esto se logra con un servicio óptimo de todos sus trabajadores.

Según Zeithami (1993) señaló que “la satisfacción de los alumnos tiene que ver con la atención a sus propias necesidades educativas y al logro de las expectativas planteadas”. (p. 68).

Se entiende que cada alumno tiene necesidades educativas propias, independientemente de su edad y condición social, también posee sus propias expectativas y metas; por lo tanto si se logra atender dichas necesidades y expectativas, obtendremos alumnos satisfechos con el servicio educativo. Lo importante es saber identificar estas necesidades y expectativas educativas a tiempo.

Para González (2011) indicó que:

Es un elemento esencial para demostrar la calidad de la educación, porque es reflejo de la eficiencia de los servicios educativos administrativos y académicos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones hacia sus compañeros y docente, así como el equipamiento y la infraestructura (p. 46).

Entonces, la satisfacción en los alumnos es directamente proporcional a la calidad del servicio educativo, y viene a ser un claro indicador de que el alumno está conforme con los servicios que se le brindan en su institución educativa

Dimensión 3: La satisfacción del personal del centro

Según Gento (2010) señaló que la satisfacción del personal del centro:

Implica proporcionar todas las condiciones, materiales y emocionales, para que puedan cumplir con sus funciones, además de brindar seguridad y confianza, para que el trabajo se vea reflejado en los logros del alumnado, lo cual les brinda satisfacción y prestigio personal. (p. 17).

El personal del centro son todas las personas que trabajan en la institución educativa, es decir, directivos, docentes, administrativos, etc. Todos necesitan satisfacer sus necesidades laborales en su centro de trabajo, para poder cumplir con sus funciones a cabalidad.

Según Zeithami (1993) señaló que:

Es aquello que se desea lograr, es alcanzar niveles máximos de satisfacción, de tal manera que todo el personal que labora en la institución educativa hace que funcione de manera óptima, lo cual se debe cimentar en un ambiente agradable y cómodo para que puedan cumplir con sus funciones. (p. 68).

El personal que labora en la institución educativa son quienes van a brindar el servicio educativo, por lo tanto sus necesidades y expectativas también son importantes, por lo tanto deben ser satisfechas para que trabajen en equipo y de la mejor manera, a fin de brindar un servicio de calidad.

Al respecto Atalaya (1999) indicó que “es el grado en que el personal se sienta a gusto con el puesto de trabajo y la libertad, independencia y discreción sustanciales que al empleado le brinde en la programación de su trabajo y los métodos a usar” (p. 18).

Es un hecho que si el personal está conforme y satisfecho con sus condiciones laborales, ejecutará un buen trabajo y eso es lo que se quiere, que cada persona que labore

en la institución sea cual sea su cargo, se sienta a gusto de trabajar en dicha organización y de lo mejor de sí mismo en el desempeño de sus funciones.

Dimensión 4: El efecto de impacto de la educación

Según Gento (2010) indicó que “es la repercusión que ocasionan los individuos que han asistido a instituciones educativas, sobre las situaciones en las que dichos individuos desarrollan su vida” (p. 17).

Las personas que asistieron a una institución educativa, adquieren además de conocimientos, diversas experiencias que van formando su personalidad, de tal modo que quien egresa del colegio, va a causar un efecto que puede ser positivo o negativo en la sociedad; lo que se quiere es que esta repercusión sea positiva y en beneficio de la sociedad, lamentablemente no siempre es así.

Según Zeithami (1993) señaló que “es el modo como trasciende la educación de quienes han concluido periodos en instituciones educativas, en los contextos social, académico, familiar y laboral, en los cuales ellos se desenvuelven y utilizan lo que han aprendido” (p. 68).

La educación es trascendental pues va más allá de la institución educativa, desde que el alumno adquiere un aprendizaje y lo aplica en una situación cotidiana, o aún mejor para solucionar un problema, ya está demostrando el impacto o efecto de la educación en su vida y en la de los demás.

Según Bello (2009) señaló que “son los efectos a mediano y largo plazo que tiene un proyecto o programa para la población estudiantil y para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas” (p. 4).

Los efectos de la educación se manifiestan con el accionar de los estudiantes en la sociedad, estas acciones pueden ser positivas (deseadas) o negativas (no deseadas), depende de muchos factores, no solo de la escuela, sino también del entorno familiar y social y económico.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación práctica

Toda investigación por si misma tiene una finalidad, y desde la praxis de la actividad del hombre, ya produce un cambio, puesto que, en el mismo proceso de investigar, se va adquiriendo nuevos conocimientos; en tal sentido, en el presente caso, los propósitos prácticos están dados por la naturaleza misma de la investigación, en la cual se busca determinar la relación entre dos variables y por consiguiente el establecer las conclusiones y las recomendaciones del caso.

En ese contexto, la presente investigación, nos permitirá tener conocimientos de las relaciones que tienen los diversos elementos que identifican a una institución, en el presente caso de nivel técnico productivo y la calidad del servicio que se brinda, ello permitirá brindar recomendaciones para que se tomen decisiones de manera oportuna y eficaz que se orienten a la mejora en el servicio que se brinda en la formación técnica, lo cual a su vez redundara en beneficio de las familias de la provincia de Huaral , la región y el país.

1.3.2. Justificación legal.

La presente investigación, como toda aquella que se orienta a lograr el bienestar general del hombre está respaldado en nuestra Constitución Política Peruana y la Ley General de Educación, la Política de Educación está fundamentada legalmente en la Constitución de la República Peruana de 1993, en los artículos de la Ley General de Educación N° 28044

(2003); Fundamentos y disposiciones generales: En el Artículo 2º: El concepto de Educación, es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

En el artículo 9º; los fines de la educación: son fines de la educación peruana como son: formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con su entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.

Así también la Ley General de Educación en su artículo 33º prescribe: “El currículo de la educación básica es abierto, flexible, integrador y diversificado. Se sustenta en los principios y fines de la educación peruana. El Ministerio de Educación es responsable en diseñar los currículos básicos nacionales. En la instancia regional y local se diversifican a fin de responder a las características de los estudiantes y del entorno; en ese marco, cada Institución Educativa construye su propuesta curricular, que tiene valor oficial.”,

Finalmente se encuentran las diversas normas que regulan la formación técnica las actividades de los CETPROS e Institutos Superiores Tecnológicos en nuestro país, dándoles los instrumentos necesarios a fin de lograr la pertinencia entre los servicios que brinda y la demanda del mercado laboral, evitando así el desempleo y promoviendo el bienestar de la familia, núcleo de la sociedad y amparada por nuestra constitución política.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente por determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en la única institución pública de formación técnico productivo en la provincia; para lo cual se utiliza métodos , procedimientos, técnicas e instrumentos que tienen validez y confiabilidad, ya que son valorados por juicio de expertos, lo cual nos llevará a obtener resultados precisos, y que por ende pueden ser empleados para otros trabajos de investigación.

En la recopilación de datos, los docentes y estudiantes expresan sus opiniones, apreciaciones y puntos de vista sobre los diversos factores, elementos, acciones, procedimientos, etc., que forma la cultura de la institución, y el establecer cómo se relaciona con la calidad del servicio educativo, desde ya nos permite requerir una metodología apropiada a fin de que definamos de modo contundente la relación entre ambas variables y así comprobar la validez de las hipótesis y por lo tanto el sentido del marco teórico, las fuentes y la importancia del tema para futuras investigaciones, en las cuales se pretenda tener un panorama más amplio sobre la problemática de la educación técnica en nuestro país.

1.3.4. Justificación teórica

La presente investigación trata sobre el estudio de las variables cultura organizacional y calidad del servicio educativo; para ello se tomó como base el concepto de las variables. Así encontramos que según Chiavenato (2009) Según Chiavenato (2009) la cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, además un conjunto de actitudes, suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes de los miembros de dicha organización; y Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es promoción

intencional, realizada de modo interrelacional y participativo, de la valiosidad integral e integradora de todas las dimensiones de un ser humano, que ha de tener a su satisfacción personal y a la de aquellos con quienes convive en un determinado contexto y entorno. Así mismo se justifica el trabajo de investigación en las teorías de que sustentan cada una de nuestras variables. Finalmente, la presente investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones que puedan realizarse en las instituciones educativas, También aportará nuevos elementos sobre el clima organizacional y para la calidad de servicio educativo.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática

La OREALC/UNESCO (2007) señalan que la aspiración hacia la calidad es una constante en los sistemas educativos latinoamericanos, que se comparte con el resto de la sociedad, pues además de los beneficios que una educación de calidad trae consigo para quienes tienen acceso a ella, la educación se considera un bien en sí mismo, pues pretende la formación integral de la personalidad humana.

Sin embargo, los estudios sobre la calidad educativa, realizados por Foro Educativa y el Consejo Nacional de Educación, a través del ministerio de Educación, (2014), muestran que el rendimiento de los alumnos en lo que respecta a matemática y lenguaje son muy bajos, ello supone que existen problemas de calidad en el aprendizaje de los estudiantes; por esta razón, la calidad educativa se ha convertido en los últimos veinte años, en un tema de reflexión a nivel de la política educativa mundial. Gobiernos, ministerios de educación, maestros y organismos multilaterales discuten y se preocupan prioritariamente en el ámbito educativo, por temáticas vinculadas a la calidad de la educación.

Para elevar los índices de calidad educativa dependen mucho del diseño o la planificación que se tenga para desarrollar alumnos con calidad que sean competentes y eficaces, así por ejemplo se sabe que en Japón, China y Finlandia la necesidad de que el niño crezca con buen nivel de competitividad desde pequeños los niños son aprestados adecuadamente, en algunos casos desarmando y armando objetos cada vez más complejos, también se ha visto que algunos deciden prescindir de las tareas; ya en la etapa media se encargan de fortalecer esos aprendizajes y por ello el joven al terminar egresa con conocimientos técnicos productivos.

En países de Sudamérica como Chile, Argentina, y otros, a los jóvenes se les prepara para la vida no pensando únicamente en ser un empleado más si no como un generador de su propia empresa, es decir forman emprendedores y ello lo hacen llevando a los estudiantes a las prácticas constantes con materiales idóneos para su formación.

En nuestro país Las instituciones educativas en nuestra sociedad se distinguen por diversas características que identifican el servicio que brindan, por lo que es común la designación que determinada institución tenga ciertas cualidades o aspectos que resaltan de su servicio; este criterio quizás es más profundo en las instituciones o CETPROs particulares, toda vez que son ellos quienes tratan de difundir las buenas cualidades que poseen a fin de atraer la atención de la población con el objetivo de que los padres de familia o jóvenes opten por dichas instituciones.

En muchos casos estas estrategias sólo constituyen mecanismos de marketing que no van acompañado del respaldo de un servicio de calidad, sin embargo más allá de la publicidad o marketing que las instituciones educativas despliegan a fin de ser identificados como instituciones de calidad, está la característica que la propia población le asigna a la institución no en base a sus estrategias de publicidad sino a la filosofía de trabajo, la “forma de ser” de dicha institución ,hallándose dentro de ella la publicidad, sin

embargo son las características que identifican a la institución , las cualidades que va más allá de los mecanismos de difusión del servicio , puesto que estas características son reconocidas, asumidas por la población de una forma categórica; esa filosofía está dada por la cultura que cada uno de las personas que orientan el trabajo en la institución poseen y que determinaran los pasos que esta seguirá , a ello lo denominaremos Cultura organizacional.

Hoy, la cobertura de los servicios en el ámbito de la educación ha logrado extenderse hasta el punto que son escasos los lugares donde no exista una escuela o institución formadora, esta realidad ha dado pie a que hoy en día la problemática de la educación no se centre en la cobertura o en la cantidad de personas que no pueden acceder a una institución educativa, sino a la calidad del servicio. La calidad del servicio educativo se está midiendo fundamentalmente por algunos aspectos tales como el equipamiento del CETPRO, para el caso de la presente investigación, el nivel de los docentes , la pertinencia de la currículo, entre otros aspectos ,sin embargo estos ejes no marcharían adecuadamente si quienes integran la institución ,o quienes la dirigen, no tiene una clara visión de lo que desean alcanzar con la conducción de la institución, y dentro de esa visión existan mecanismos que permitan establecer claramente un clima de convivencia, de equipo ,de proyecciones, de entusiasmo, de liderazgo.. una cultura organizacional.

La educación técnica, es considerada a nivel global, como el motor que impulsa el desarrollo de las sociedades, puesto que, a través de la formación de técnicos, se transforma la materia prima, en productos, bienes o servicios que satisfacen de forma directa una necesidad.

Desde tiempos remotos el personal técnico ha sido quien da soluciones prácticas a las diversas necesidades de producción, distinguiéndose por los resultados directos propios de

los conocimientos prácticos, que por posibilidades o generalidades que no tienen relación directa con la producción de un bien o servicio.

En nuestro país existen una gran cantidad de CETPROs e institutos de formación técnica públicas y privadas, que en muchos casos forman técnicos que responden a la demanda laboral, al requerimiento de las empresas, pero que en algunos no. Sin embargo, estas instituciones son quienes contribuyen directamente con el bienestar de los hogares de las familias de donde proceden los alumnos, y con la sociedad en sí, puesto que son ellas las que forman a las personas para hacer y producir, y dicha formación se realiza en corto tiempo, generalmente, por módulos que oscilan entre los 3 y 4 meses , tiempo considerado por el Estado Peruano , como lo adecuado para el perfeccionamiento, adiestramiento y a preparación técnica del estudiante .

La educación técnico productivo, es una modalidad al servicio de los jóvenes mayores de 14 años, que paralelo con su formación escolar, pueden capacitarse a fin de que en corto tiempo puedan acceder a un empleo o puedan constituir sus propios negocios o empresas. Esta modalidad de formación técnica, promovida por el Estado peruano, permite que miles de jóvenes de escasos recursos, puedan capacitarse en diversas áreas técnicas ocupacionales, en el caso del CETPRO público Huaral, son once opciones ocupacionales que se brinda a la población huaralina.

Esta institución tiene más de 30 años formando técnicos y constituye uno de los centros pilotos de formación técnica en esta parte de la región, sin embargo, carece de muchas facilidades o condiciones, tales como equipamiento, infraestructura, innovaciones, adecuada organización, etc., aspectos que no le permiten mejorar la calidad de su servicio y así poder ser considerado como una institución por excelencia. Dicha institución, será nuestra muestra para el desarrollo de la presente investigación, que desde ya pretendemos

dar nuevos visos que nos permitan contribuir en la toma de decisiones para contribuir con la mejora de la calidad de su servicio.

1.4.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona la comunicación con la calidad servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Problema específico 3

¿Cómo se relaciona la identidad con la calidad servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Problema específico 4

¿Cómo se relaciona la motivación con la calidad servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación ente el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público de la provincia de Huaral, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables de la investigación

2.1.1. Definición conceptual de las variables

Cultura Organizacional

Chiavenato (2009) la cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, además un conjunto de actitudes, suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes de los miembros de dicha organización” (p.72).

Calidad del servicio educativo

Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6).

2.1.1. Definición operacional de las variables

Cultura Organizacional

Se define la variable cultura organizacional partiendo desde sus dimensiones: liderazgo, comunicación, identidad y motivación; cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán cuantificados mediante los índices, siempre 5, casi siempre 4, algunas veces 3, casi nunca 2, nunca 1 a través del cuestionario y finalmente será medido en niveles de bueno, regular, pésimo.

Calidad del servicio educativo

Se define la variable calidad del servicio educativo partiendo desde sus dimensiones: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal del centro y el efecto de impacto de la educación cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán cuantificados mediante los índices, siempre 5, casi siempre 4, algunas veces 3, casi

nunca 2 y nunca, a través del cuestionario y finalmente será medido en niveles de bueno, regular, pésimo.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos
Liderazgo	Problemas institucionales	1		
	Funciones delegadas	2		
	Trabajo en equipo	3; 4		
	Empatía	5		
Comunicación	Gestión administrativa	6; 7	(5) Siempre	
	Objetivos institucionales	8		Bueno
	Coordinación	9	(4) Casi siempre	[50 - 59]
	Predisposición	10	(3) A veces	Regular
	Recursos propios	11	(2) Casi nunca	[41 - 49]
Identidad	Identificación	12; 13	(1) Nunca	[30 - 40]
	Valores	14		
	imagen institucional	15; 16		
Motivación	Compromiso	17; 18		
	Solución de problemas	19		
	Metas institucionales	20; 21		

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Producto educativo	- Capacidad	1		
	- Actividades productivas	2		
	- Técnicas y destrezas	3		
	- Materiales	4		
	- Competitividad	5		
	- Reconocimiento	6		
Satisfacción de los alumnos	- Atención individualizada	7	(5) Siempre	Bueno
	- Ambientes de trabajo	8		
	- Orientación educativa	9	(4) Casi siempre	[61 - 71]
	- Identidad	10		Regular
	- Responsabilidad y funciones	11	(3) A veces	[49 - 60]
	- Formación de calidad	12	(2) Casi nunca	Pésimo
Satisfacción del personal del centro	- Autonomía	13	(1) Nunca	[37 - 48]
	- Sentido de pertenencia	14; 15; 16		
	- Puesto de trabajo	17		
	- Empatía	18		
Efecto de impacto de la educación	- Desarrollo institucional	19; 20; 21		
	- Plan de estudios	22; 23; 24; 25		

2.3. Metodología

La investigación se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo, para Cegarra (2011) indicó que “este método consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 69).

Es decir el presente método consiste en plantearse una idea o conjetura “hipótesis” acerca de las posibles alternativas de solución o ideas puntuales del problema los serán luego comprobados mediante el tratamiento de los datos disponibles.

2.4. Tipo de estudio

La investigación adopta un tipo básica, el cual al respecto ya que según Sánchez y Reyes (1996) “nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos y mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes” (p.13).

Según lo indicado se le considera básica porque no presenta propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo quiere extender y enriquecer el bagaje de conocimientos científicos que ya existen acerca de la realidad.

2.5. Diseño de investigación

La presente investigación parte de un diseño no experimental de corte transversal; al respecto Soto (2015) indicó que “se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos” (p. 67). Cabe indicar que con ello se pretende señalar de que no hubo manipulación de las variables y tampoco se contó con un grupo experimental.

Además, con respecto a la investigación transversal, de acuerdo a Hernández et al. (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151). Asimismo, el trabajo se enmarcó dentro del proceso de corte transversal, puesto que se recolectó la información en un período único, cuya intención fue detallar las variables y analizar la correlación e incidencia en un momento dado.

A ello se agrega que la investigación según su finalidad presenta un nivel descriptivo correlacional. Al respecto según Rodríguez (2005) las investigaciones descriptivas se caracterizan:

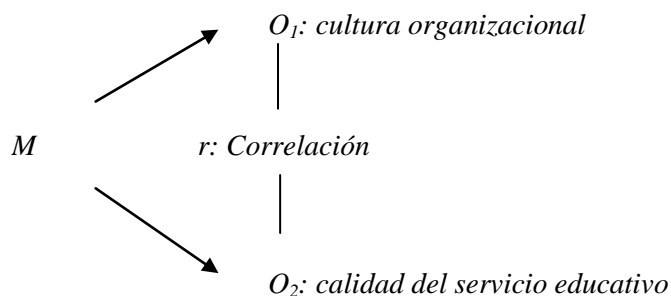
Porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. Esta investigación trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. (p. 25).

Es decir, estos estudios se encargan de describir la realidad de las variables tal y como se presentan, sin alteraciones y/o manipulaciones de los datos.

También se indica que la investigación corresponde a un estudio correlacional ya que, como señala Bernal (1996), los estudios correlacionales “se orientan a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p.79).

De ello se entiende que los estudios correlacionales tratan de encontrar las relaciones entre una y otra variable.

A continuación, se indica el esquema del diseño propuesto por **Ortiz** (2004), inidca que:



Dónde:

M : Muestra del estudio.

O_1 : Observación de la variable cultura organizacional.

O_2 : Observación de la variable calidad del servicio educativo.

r : Relación entre las variables de estudio.

2.6. Población

2.6.1. Población censal

En entendidas referencias dados por Hernández, Fernández y Baptista (2010) la población es comprendida como “el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática” (p. 457).

Es decir, una población se comprende como un global de elementos que están inmersos dentro de un mismo espacio geográfico y que mantienen características similares.

Además de ello también se hace hincapié en que una población es considerada como finita en su estudio por lo cual pueden ser contabilizados, así Ramírez (1999) indicó que “es aquella donde todos los elementos son identificados por el investigador, es decir que se

maneja un conocimiento sobre su cantidad total, además es finita cuando estadísticamente está conformada por menos de cien mil elementos. (p. 139).

Por lo tanto, se indica que la presente investigación considera como su universo poblacional a los 20 docentes del CETPRO público de Huaral, 2016. Considerándose a ello como población censal que según Castellanos (2008) indicó que “es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestras o donde el subconjunto representa la población entera” (p. 47).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

Para recopilar los datos de la variable cultura organizacional y calidad del servicio educativo se utilizará la técnica de la encuesta, al respecto Méndez (2008) indicó que “esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (p. 252).

En el presente estudio se recogerá los datos sobre la primera variable cultura organizacional y la segunda variable la calidad de servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

En referencia a la técnica indicada se utilizarán dos instrumentos denominados cuestionarios de tipo escala de Likert, con Items que serán respondidos según las apreciaciones personales de cada individuo, estos instrumentos se elaborarán en relación a los procesos de la operacionalización de las variables.

2.7.2. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se estructuró un cuestionario el cual según Carrasco (2013), señala que el cuestionario es “el instrumento que en la investigación es el más empleado cuando se estudia gran número de personas, pues permite una respuesta directa.” (p.318).

Podríamos indicar que el cuestionario es el instrumento más empleado para recolectar información la cual se conforma por un conjunto de preguntas correctamente elaboradas en base a una o más variables.

2.7.3. El cuestionario

Los cuestionarios están elaborados para medir uno la cultura organizacional y el otro para medir la calidad del servicio educativo con la intención de medir la correlación de las variables.

Ficha técnica de cultura organizacional

Instrumento	: Cuestionario de cultura organizacional.
Aplicación	: Docentes del CETPRO público Huaral
Año	: 2016.
Autor	: Raúl Carlos de la Cruz Obispo
Duración	: 20 minutos
Objetivo	: Determinar la cultura organizacional de los docentes del CETPRO público de la provincia de Huaral, 2016.
Lugar de aplicación	: CETPRO público de la provincia de Huaral, 2016.
Forma de aplicación	: Directa

Descripción del instrumento: el instrumento consta de 21 preguntas o ítems agrupados en las dimensiones: (a) Liderazgo, (b) Comunicación, (c) Identidad y (d) Motivación. Sus respuestas son politómicas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Ficha técnica de calidad del servicio educativo

Instrumento	: Cuestionario de calidad del servicio educativo.
Aplicación	: Docentes del CETPRO público Huaral
Año	: 2016.
Autor	: Raúl Carlos de la Cruz Obispo
Duración	: 20 minutos
Objetivo	: Determinar la calidad del servicio educativo de los docentes del CETPRO público Huaral, 2016.
Lugar de aplicación	: CETPRO público Huaral, 2016.
Forma de aplicación	: Directa

Descripción del instrumento: el instrumento consta de 25 preguntas o ítems agrupados en las dimensiones: (a) el producto educativo, (b) la satisfacción de los alumnos, (c) la satisfacción del personal del centro y (d) el efecto de impacto de la educación. Sus respuestas son politómicas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

2.7.4. Validez del instrumento

Carrasco (2013), indicó que “un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer”

(p.336). Para tal efecto se aplicó la validez de los instrumentos mediante el juicio de expertos realizado por magísteres y doctores que revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

Tabla 3

Validación de instrumento cultura organizacional.

	Experto	Resultado
Mgtr.	Uribe Simón, Luz	Aplicable
Mgtr.	Rojas Burgos, Fredy	Aplicable
Mgtr.	Suarez Santos, Alicia	Aplicable

Los expertos en su global determinaron que el instrumento para medir la cultura organizacional se encuentra en un estado óptimo para su aplicación dentro del grupo indicado como unidades de análisis.

Tabla 4

Validación de instrumento calidad del servicio educativo.

	Experto	Resultado
Mgtr.	Uribe Simón, Luz	Aplicable
Mgtr.	Rojas Burgos, Fredy	Aplicable
Mgtr.	Suarez Santos, Alicia	Aplicable

Los expertos en su global determinaron que el instrumento para medir la cultura organizacional se encuentra en un estado óptimo para su aplicación dentro del grupo indicado como unidades de análisis.

2.7.5. Confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (p.200).

De ello se desprende que un instrumento es confiable cuando al ser aplicados varias veces los resultados obtenidos no van a cambiar.

Para interpretar el grado confiabilidad de los instrumentos se empleó la siguiente escala propuesta por soto (2015, p. 73):

-1	a	0	= No es confiable.
0.01	a	0.49	= Baja confiabilidad
0.5	a	0.75	= Moderada confiabilidad.
0.76	a	0.89	= Fuerte confiabilidad.
0.9	a	1	= Alta confiabilidad

Los instrumentos fueron verificados a través de la aplicación del cuestionario a 20 sujetos con características similares a la muestra de investigación luego mediante el procesamiento en el programa SPSS y el análisis Alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5

Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	21

Para la variable Cultura organizacional, se determinó el resultado siguiente: 0,935 lo cual indicó que el cuestionario se encuentra con una alta confiabilidad para ser aplicado.

Tabla 6

Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide calidad del servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	25

Para la variable Cultura organizacional, se determinó el resultado siguiente: 0,943 lo cual indicó que el cuestionario se encuentra con una alta confiabilidad para ser aplicado.

2.8. Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos se aplicó el procesamiento mediante el software estadístico SPSS en el cual se tabuló y determinó los rangos de cada una de las variables.

Para determinar la correlación de las variables entre si se empleó la prueba estadística de coeficiente de Spearman que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirmaron “que cuando las variables son ordinales se suele usar la prueba Rho de Spearman”. (p.306).

Tabla 7

Valores de interpretación, coeficiente de correlación Rho de Spearman

Interpretación	Valores
Correlación negativa escasa	0 a -0.25
Correlación negativa débil	-0.26 a -0.50
Correlación negativa moderada	-0.51 a -0.75
Correlación negativa fuerte	-0.76 a -1.00
Correlación escasa	0 a 0.25
Correlación débil	0.26 a 0.50
Correlación moderada	0.51 a 0.75
Correlación fuerte	0.76 a 1.00

Fuente: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana (ISCM-H)

II. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

Nivel de la cultura organizacional en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	15 %
Regular	6	30 %
Bueno	11	55 %
Total	20	100 %

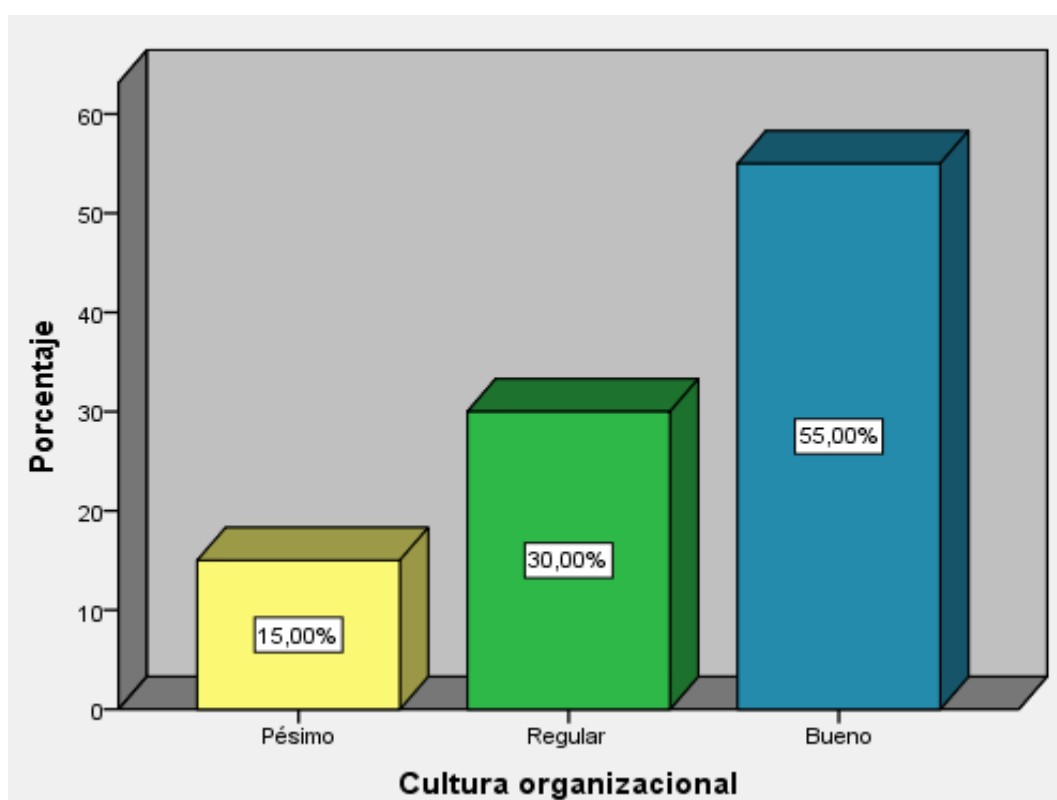


Figura 1: Nivel de cultura organizacional

Interpretación

En la tabla 8 y figura 1 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 3 manifiestan un nivel pésimo (15%), 6 indican un nivel regular (30%) y 11 de ellos (55%) señalan un nivel bueno referente a la cultura organizacional.

Tabla 9

Nivel del liderazgo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	30 %
Regular	3	15 %
Bueno	11	55 %
Total	20	100 %

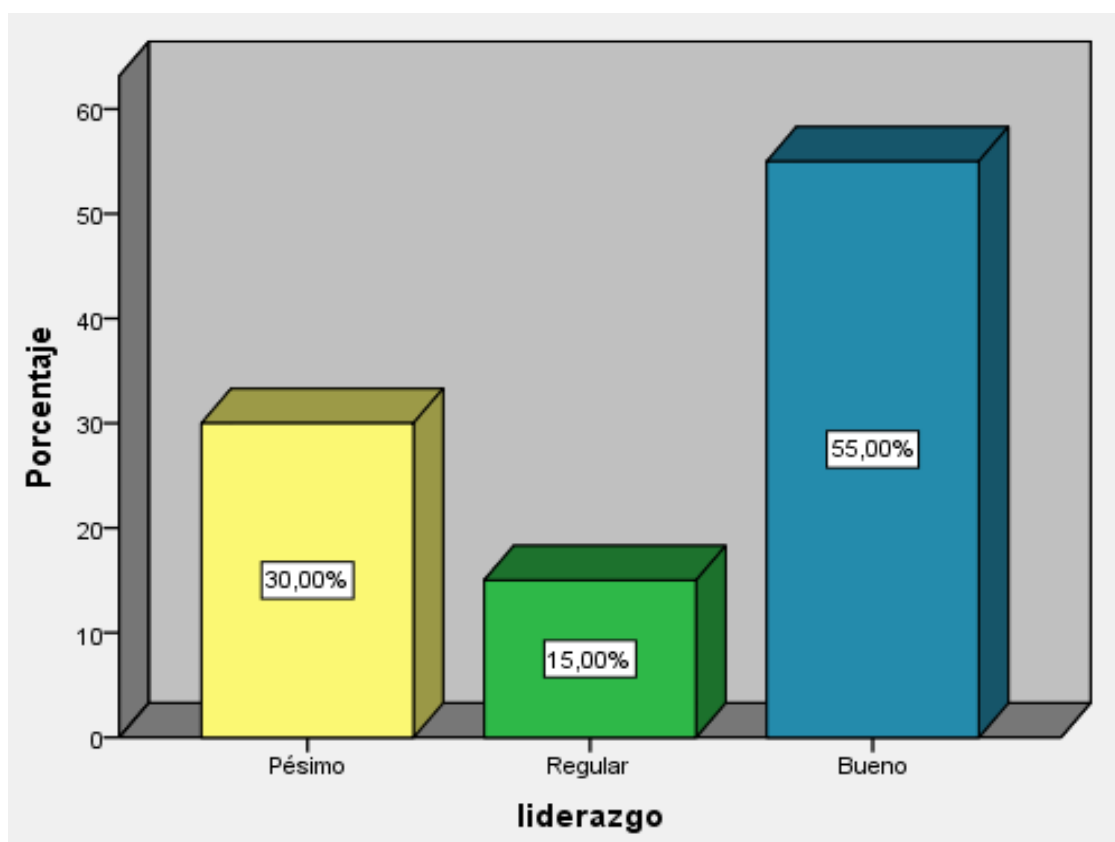


Figura 2: Nivel de liderazgo

Interpretación

En la tabla 9 y figura 2 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 6 manifiestan un nivel pésimo (30 %), 3 indican un nivel regular (15 %) y 11 de ellos (55%) señalan un nivel bueno referente al liderazgo.

Tabla 10

Nivel de comunicación en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	4	20 %
Regular	6	30 %
Bueno	10	50 %
Total	20	100 %

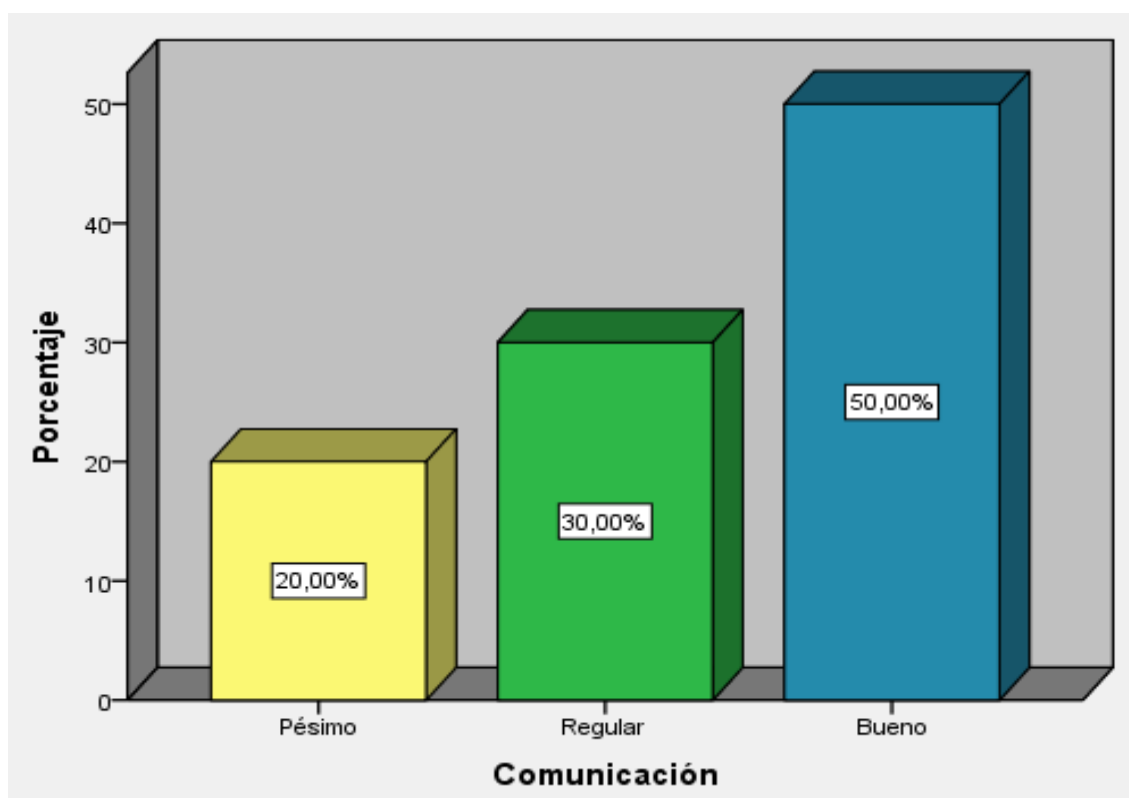


Figura 3: Nivel de comunicación

Interpretación

En la tabla 10 y figura 3 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 4 manifiestan un nivel pésimo (20%), 6 indican un nivel regular (30%) y 10 de ellos (50%) señalan un nivel bueno referente a la comunicación.

Tabla 11

Nivel de identidad en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	4	20 %
Regular	1	5 %
Bueno	15	75 %
Total	20	100 %

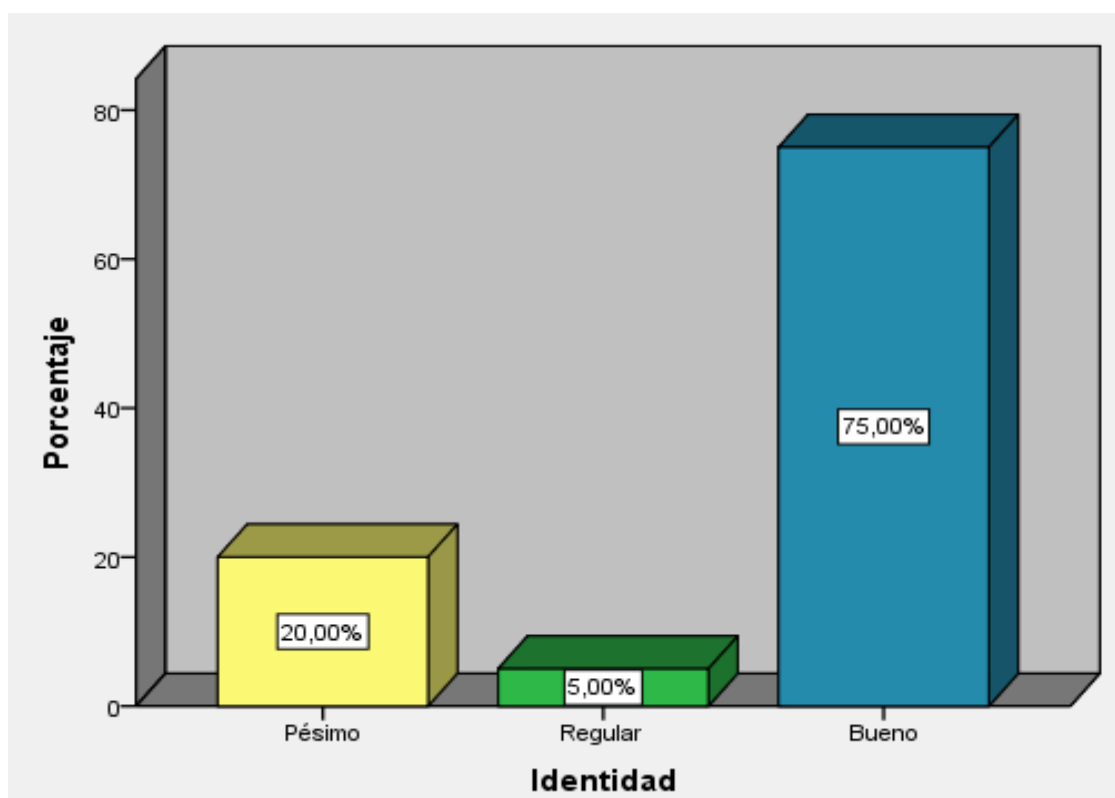


Figura 4: Nivel de identidad

Interpretación

En la tabla 11 y figura 4 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 4 manifiestan un nivel pésimo (20%), 1 indica un nivel regular (5 %) y 15 de ellos (75 %) señalan un nivel bueno referente a la identidad.

Tabla 12

Nivel de motivación en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	10	50 %
Bueno	10	50 %
Total	20	100 %

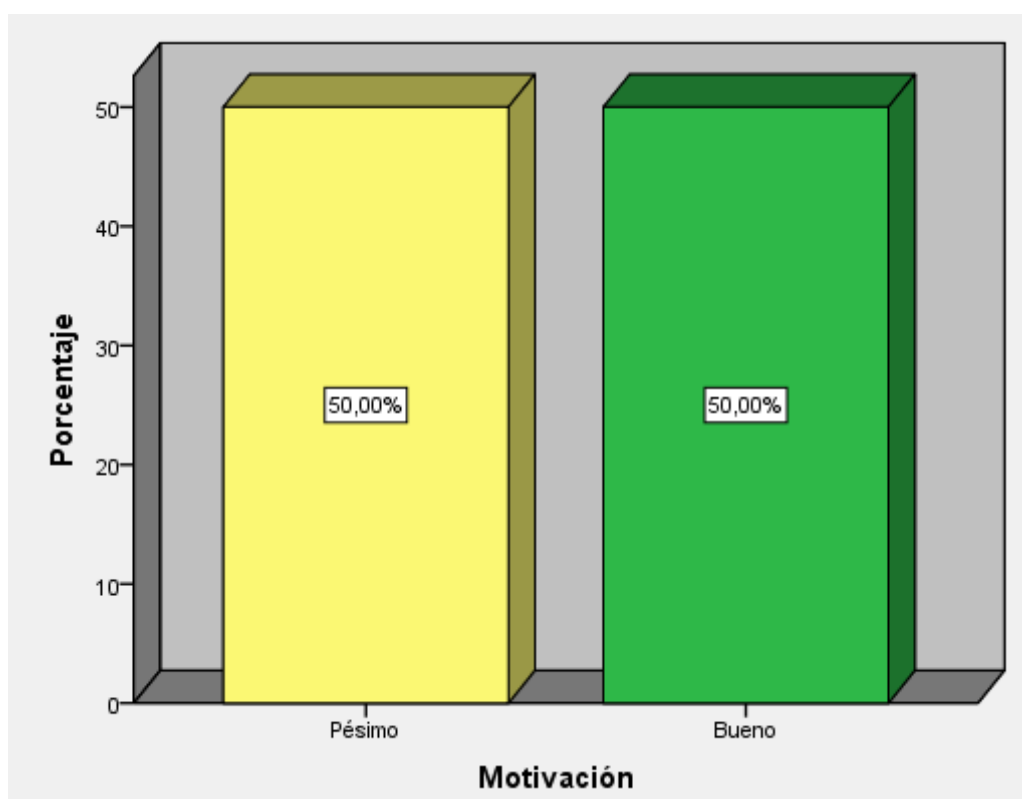


Figura 5: Nivel de motivación

Interpretación

En la tabla 12 y figura 5 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 10 manifiestan un nivel pésimo (50%), y 10 de ellos (50 %) señalan un nivel bueno referente a la motivación.

Tabla 13

Nivel de la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	15 %
Regular	6	30 %
Bueno	11	55 %
Total	20	100%

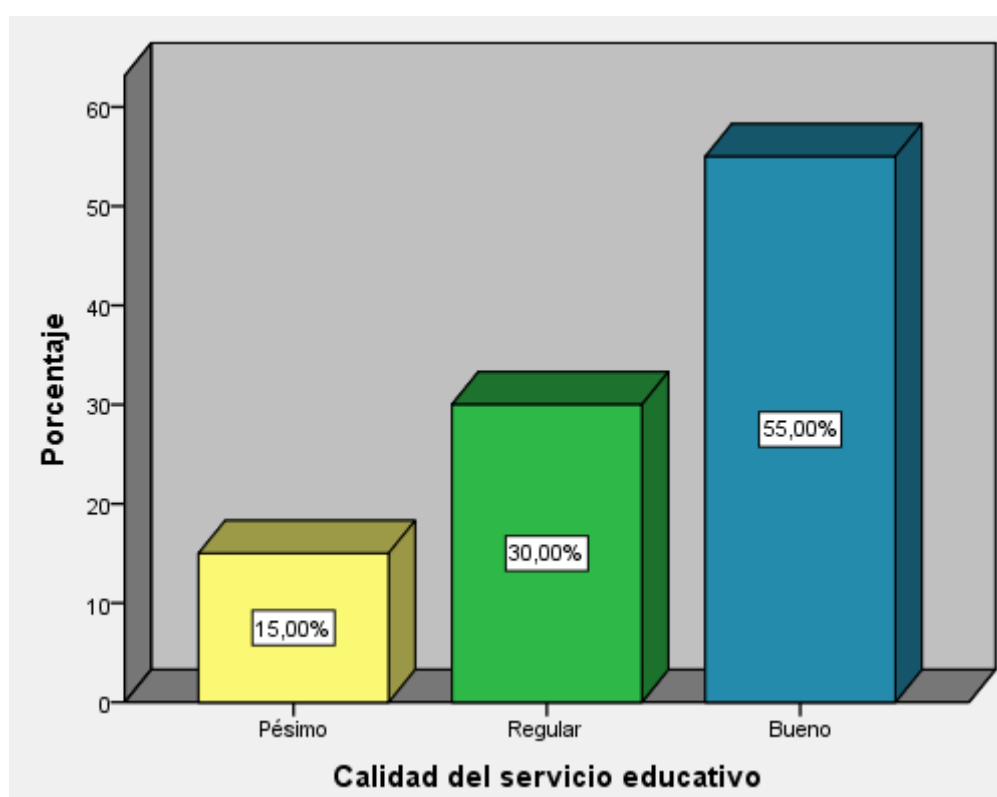


Figura 6: Nivel de calidad del servicio educativo

Interpretación

En la tabla 13 y figura 6 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 3 manifiestan un nivel pésimo (15 %), 6 manifiestan un nivel regular (30 %) y 11 de ellos (55 %) señalan un nivel bueno referente a la calidad del servicio educativo.

Tabla 14

Nivel del producto educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	35 %
Regular	3	15 %
Bueno	10	50 %
Total	20	100 %

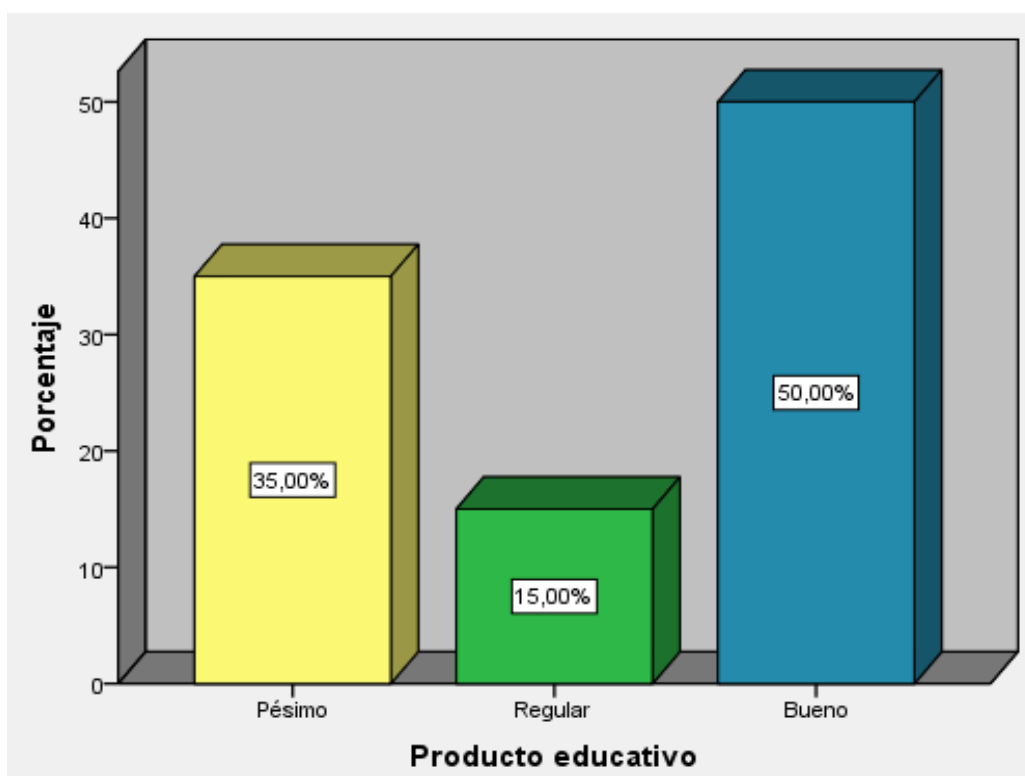


Figura 7: Nivel del producto educativo.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 7 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 7 manifiestan un nivel pésimo (35 %), 3 manifiestan un nivel regular (15 %) y 10 de ellos (50 %) señalan un nivel bueno referente a la calidad al producto educativo.

Tabla 15

Nivel de satisfacción de los alumnos en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	15 %
Regular	4	20 %
Bueno	13	65 %
Total	20	100 %

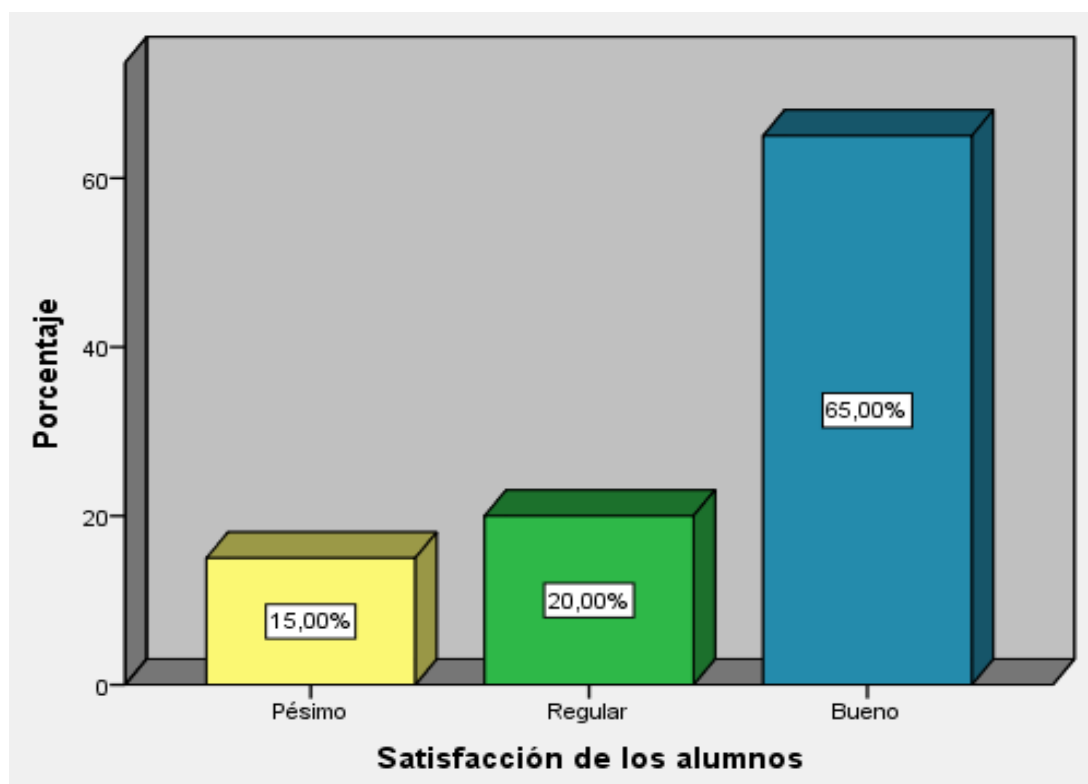


Figura 8: Nivel de la satisfacción de los alumnos.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 8 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 3 manifiestan un nivel pésimo (15 %), 4 manifiestan un nivel regular (20 %) y 13 de ellos (65 %) señalan un nivel bueno referente a la satisfacción de los alumnos.

Tabla 16

Nivel de satisfacción del personal del centro en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	4	20 %
Regular	6	30 %
Bueno	10	50 %
Total	20	100 %

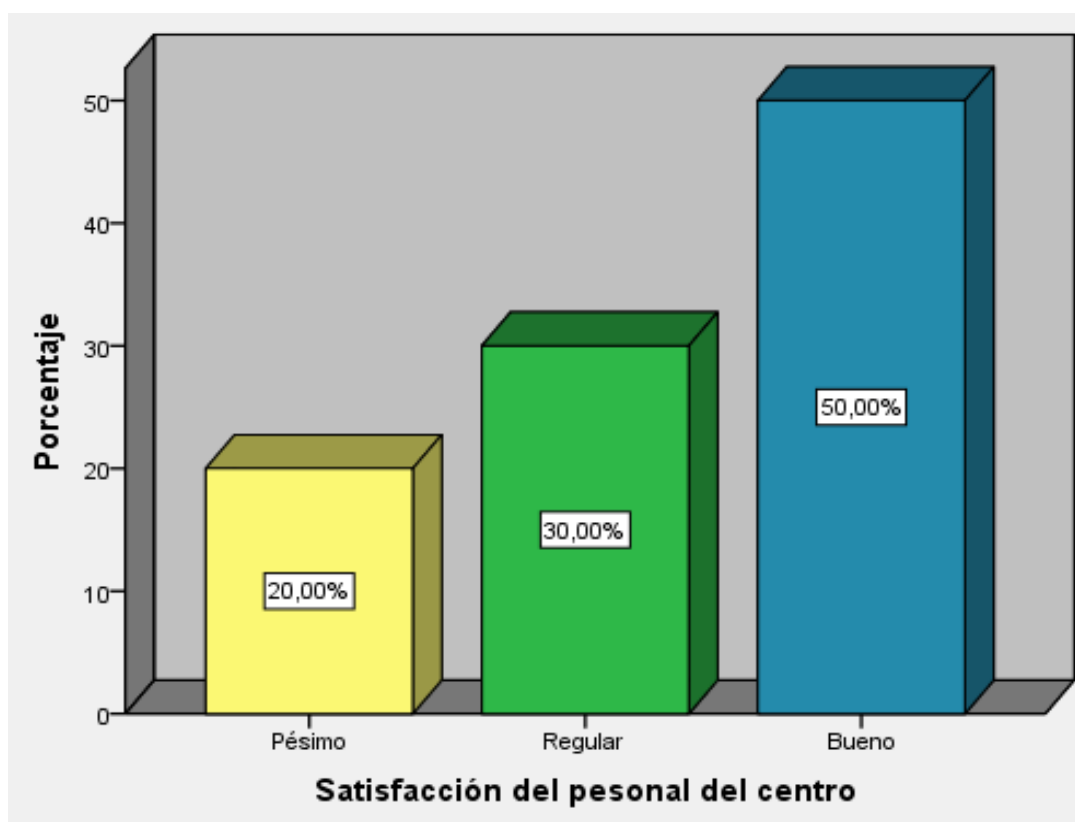


Figura 9: Nivel de satisfacción del personal del centro.

Interpretación

En la tabla 16 y figura 9 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 4 manifiestan un nivel pésimo (20 %), 6 manifiestan un nivel regular (30 %) y 10 de ellos (50 %) señalan un nivel bueno referente a la satisfacción del personal del centro.

Tabla 17

Nivel del efecto de impacto de la educación en el CETPRO público de Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	15 %
Regular	9	45 %
Bueno	8	40 %
Total	20	100 %

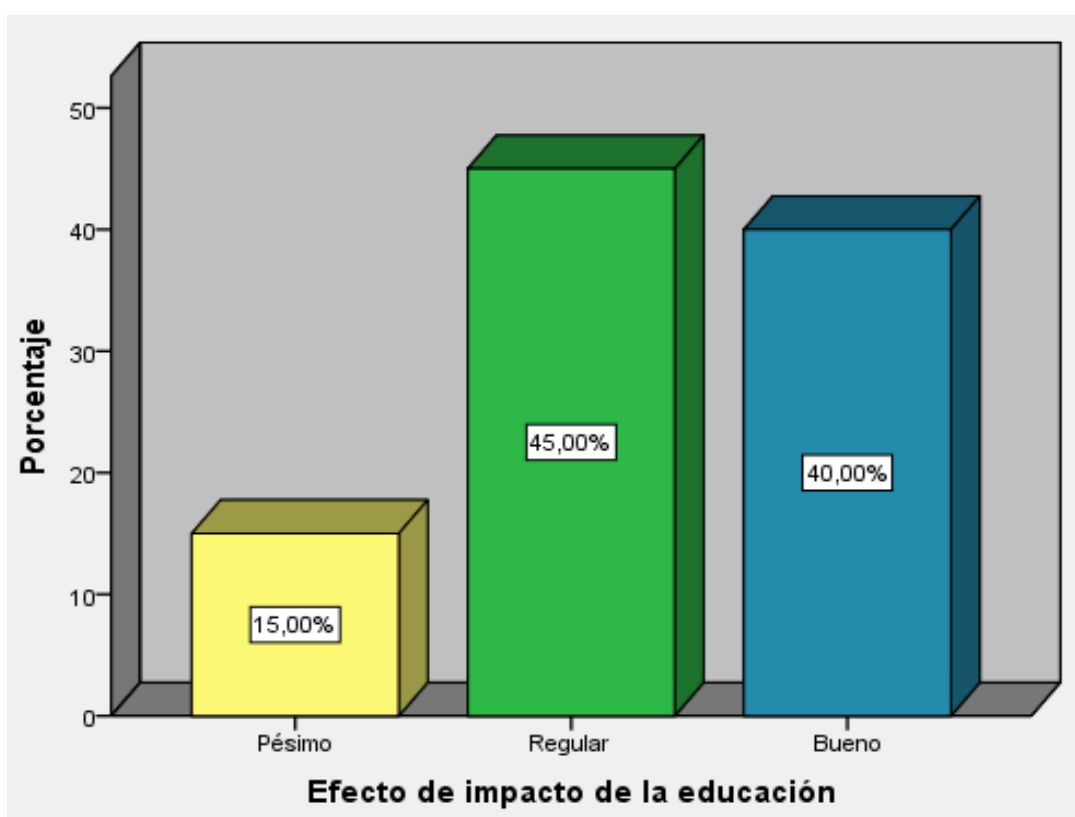


Figura 10: Nivel del efecto de impacto de la educación.

Interpretación

En la tabla 17 y figura 10 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 3 manifiestan un nivel pésimo (15 %), 9 manifiestan un nivel regular (45 %) y 8 de ellos (40 %) señalan un nivel bueno referente al efecto de impacto de la educación.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

H0: No existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Tabla 18

Nivel de correlación y significación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Calidad del servicio educativo
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	1,000	,999**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del	Coefficiente de correlación	,999**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	educativo	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 18, se aprecia la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,999$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación ente el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

H0: No existe relación ente el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Tabla 19

Nivel de correlación y significación entre liderazgo y la calidad del servicio educativo.

		Correlaciones		
			Liderazgo	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 19, se aprecia la relación entre la dimensión liderazgo y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,962$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación ente el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

H0: No existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Tabla 20

Nivel de correlación y significación entre comunicación y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
		Comunicación		Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,482*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	20	20
Calidad del servicio educativo	Comunicación	Coefficiente de correlación	,482*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

En la tabla 20, se aprecia la relación entre la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,482$, lo cual significa que existe una correlación débil entre ellas, frente a $p = 0,031 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

H0: No existe relación entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Tabla 21

Nivel de correlación y significación entre identidad y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
		Identidad		Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 21, se aprecia la relación entre la dimensión identidad y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,758$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

H0: No existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Tabla 22

Nivel de correlación y significación entre motivación y la calidad del servicio educativo

		Correlaciones		
			Motivación	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 22, se aprecia la relación entre la dimensión motivación y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,870$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016

IV. Discusión

Según los resultados obtenidos se observa que hay una fuerte correlación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; con un Rho de Spearman = ,999** con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula, al respecto Libreros (2011), en su tesis de titulada “Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle del cauca” concluyó relevantemente: Las organizaciones son sistemas formadas por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global; experimentan cambios constante que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente.

Lo expuesto por el autor se apoya en lo señalado por Añez (2006), en su investigación “Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios” quien concluyó: la presencia de condiciones favorables en cuanto a identificación, compromiso, disposición del docente para el cumplimiento de lineamientos normas, visión, misión, valores, estabilidad laboral y patrones de conducta universitarias, son indicadores de una institución capaz de aprovechar una fuerza de trabajo comprometida, de igual manera con respecto a la relación de las variables de estudio encontramos lo expuesto por Montalvo (2011) quien en su tesis realizada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008”. Concluyó: La variable clima organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, que es percibido por el personal docente y los estudiantes perciben que el clima organizacional conlleva a un nivel alto y a un buen desempeño docente. Así mismo los resultados a los cuales se ha arribado tienen su sustento teórico en lo expuesto por McGregor en su teoría X e Y al indicar que las actitudes de los

que conforman una institución se ven reflejados en las ganas que ellos le ponen y las metas que son alcanzadas satisfactoriamente.

En cuanto a la hipótesis específica primera los resultados obtenidos han dado credibilidad a lo antelado demostrando que existe una correlación fuerte entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; con un $Rho = 0,962$ y una de significancia de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), de tal manera que se rechazó la hipótesis nula. Estos resultados son sustentados con lo indicado por Serpa (2011) en su tesis “Clima institucional y la calidad de la administración de la educación”. Quien concluyó: a) Existe relación significativa entre el liderazgo y el respeto. b) Existe relación significativa entre el liderazgo y la responsabilidad. Esto a su vez rechaza lo mencionado por Cahuas (2012) quien en su tesis “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011” concluyó: la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo.

Estos propuestos encontrados resaltan que el liderazgo es importante para una orientación y trabajo en equipo puesto que el liderazgo consiste en influir ante otros tal y como señala Chiavenato (2009) “el liderazgo es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación, y que ha sido dirigida a través de una comunicación oportuna a la consecución de uno o varios objetivos concretos”, entonces al haber una liderazgo optimo se puede alcanzar un servicio de calidad ya que ello implica, como indica Gento (2010) “la calidad del servicio educativo es una modalidad de promoción que se realiza de forma interrelacionada y participativa que integra todas las dimensiones de la persona, incluyendo su satisfacción personal y de aquellas personas de su entorno”.

Referente a la hipótesis específica segunda los resultados demostraron que existe una correlación débil entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; con un Rho de Spearman = 0,482 y un $p = 0,031 < 0,05$; pues bien al parecer la comunicación es un factor que aún debe fortalecerse en el CETPRO pues ello es importante para la organización y trabajo en equipo como señala Peralta (2009) quien en su tesis “Cultura organizacional en el Centro Parroquial Elena de Santa María – Juliaca” concluyó: En dicha institución se evidencia poca participación voluntaria de los implicados para alcanzar los objetivos del centro y el equipo directivo es quien dirige las propuestas. Entonces para lograr objetivos hay que tener claras las ideas e empatía con el trabajador pues como recalca Cisneros (2006) la comunicación es una acción generada de los seres humanos que tiene la voluntad de entenderse, por lo que se establece un acuerdo de principio. Además, ello contribuiría a la satisfacción del personal Según lo señalado por Zeithami (1993).

En cuanto a la hipótesis específica tercera se demostró que existe correlación moderada entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; con un Rho de Spearman = 0,758 y un $p = 0,000 < 0,05$. Estos resultados avalan lo indicado por Mejía (2014) quien en su tesis: “Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo en una institución educativa”, concluyó: a) El clima laboral repercute en el trabajo del personal que labora, puesto los encuestados se sienten recompensados con el trabajo que realiza. b) El 67% de encuestados consideran que su jefe se interesa por el trabajo que realiza. c) El 40% manifiestan que se les reconoce el logro de sus resultados, y d) El 70% manifiestan tener el mobiliario e infraestructura adecuada para su trabajo. Entonces al tener todo lo necesario para desarrollar su trabajo es por ende que el docente se sentirá identificado con su institución.

Por último, en cuanto a la hipótesis específica cuarta se demostró que existe correlación fuerte entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; con un Rho de Spearman = 0, 870, y un $p = 0,000 < 0,05$ esto se sustenta con lo indicado por Gibson (1997) al indicar que la motivación es la fuerza de acción que influyen en las personas o que nacen de él para dar inicio y guiar su proceder. Y también González (2011) quien indicó que la satisfacción del alumno es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; todo ello repercute en la educación de calidad que habita en el pasar de los tiempos dentro del individuo tan como indica Zeithami (1993) “los efectos de la educación de calidad es el modo como trasciende la educación de quienes han concluido periodos en instituciones educativas, en los contextos social, académico, familiar y laboral, en los cuales ellos se desenvuelven y utilizan lo que han aprendido”.

A la par de los resultados globales que se obtuvieron nos dan cuenta del esfuerzo y la calidad de desempeño de cada uno de los integrantes en una entidad educativa pues como señaló Ibarra (2012), en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011”, a) Se ha demostrado que el Planeamiento Estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad, b) Se ha comprobado que el nivel de coherencia de la programación, actividades y presupuesto en la institución educativa tiene relación con la gestión de la calidad, c) existe una relación entre indicadores del planeamiento estratégico mencionado y la gestión de calidad. Además se tiene que llenar las expectativas que la sociedad aguarda de los egresantes de cada institución, las cuales son grandes, pues como dijo Coromoto (2011) en su tesis “Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela”, al concluir: a) La sociedad está actualmente reclamando una

educación de calidad en todos los aspectos, aunque en la mayoría de los casos, la misma sociedad desconoce cuáles son los aspectos prioritarios a evaluar para poder decir que se cuenta con una educación de calidad, b) Conviene crear buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad. Es necesario vincular la escuela con los intereses de la comunidad. Se tiene que entender que la escuela y la sociedad no son realidades distintas.

V. Conclusiones

- Primera.** - Las variables ccultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,999$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01 y $p < 0,05$.
- Segunda.** - La dimensión liderazgo se relaciona directamente ($Rho = 0,962$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte y es significativa de 0,01 y $p < 0,05$.
- Tercera.** - La dimensión comunicación se relaciona directamente ($Rho = 0,482$) y significativamente ($p = 0,031$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación débil y es significativa de 0,05 y $p < 0,05$.
- Cuarta.** - La dimensión identidad se relaciona directamente ($Rho = 0,758$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación moderada y es significativa de 0,01 y $p < 0,05$.
- Quinta.** - La dimensión motivación se relaciona directamente ($Rho = 0,870$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte y es significativa de 0,01 y $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Primera. - A los directivos y autoridades locales de la UGEL N° 10 y municipio, se les sugiere incentivar y generar mecanismos que promuevan el trabajo de calidad y de manejo de estrategias tanto para los directivos y docentes de los CETPROs, mediante capacitaciones permanentes y dotación de herramientas y materiales para el trabajo integral.

Segunda. - A los directivos de los CETPROs, se les recomienda organizar, planificar y ejecutar, conjuntamente con los docentes, administrativos y otros, estrategias de trabajo para alcanzar las metas trazadas puesto que el éxito y reconocimiento a una institución es una situación que involucra a todos los agentes educativos que ahí laboran.

Tercera. - A los docentes de los CETPROs se les invita a estar innovándose cada vez con el fin de contribuir en la formación integral de los alumnos para que de esta manera ellos al concluir se encuentren adecuadamente preparados y aptos a ocupar un puesto laboral con un desempeño competente.

Cuarta. - A los alumnos se les recomienda ser constantes y perseverantes, a no quedarse con los únicos conocimientos que los docentes les imparten, de lo contrario deben de ser autodidactas y estar preparándose a través de la investigación y la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Quinta: A los estudiantes que se encuentran interesados en desarrollar la presente problemática, pues deben de considerar y ahondar aún más teniendo en cuenta otros criterios que engloba o repercuten en la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo, puesto que la calidad de la educación peruana está atravesando por una enorme crisis.

VII. Referencias

- Aguilar, R. (2005). *Opciones y condicionantes de la Supervisión Educativa en el Departamento de Olancho*. Mexico. Editorial: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan de Tegucigalpa.
- Aguirre, C. , Martinez, & Vilchez, N. (2011). *Influencia de la Supervisión Pedagógica en la calidad de la Gestión Educativa de la Institución Educativa N 1228 Leoncio Prado y N 0026 Aichi Nagoya de la Ugel N 06 de Ate Vitarte 2011*. Perú. Edit: UNMSM.
- Alvarado. O (1998). *Gestión educativa enfoques y procesos*. Perú: editorial fondo de desarrollo.,
- Alvarado, O. (2002). *Supervisión Educativa orientada al control de Calidad* . Perú. Edit: Derrama Magisterial.
- Álvarez, J. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. México.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú. Editorial: USAT.
- Añez. S (2006). *Cultura organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios*. Venezuela. Edit.: Universal Rafael Belloso Chavín.
- Arredondo, I. (s/f). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Perú
- Atalaya, C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Perú.
- Atunéz. S. (1993). *Hacia una gestión autónoma del centro escolar. En claves para la organización de centros escolares*. España. Edit.: ICE / Horsori
- Baca R, C. M. (2008). *El clima organizacional y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del cuarto grado de secundaria de la I.E N° 7096 Príncipe de Asturias -2008*. Peru.
- Bello, B. (2009). *Evaluación de impacto*. Chile.
- Bernal. C (2006). *Metodología de la investigación: para administración económico, humanidades y Ciencias Sociales*. México. Edit.: Pearson Education.

- Biagini, H. (1989). *La identidad, un viejo problema visto desde el nuevo mundo*. Venezuela. Edit.: Nueva Sociedad.
- Bianchard, O. (1999). *Administración por valores. Como lograr el éxito organizacional y mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos*. Colombia. Editorial Norma.
- Briggs, L. (2000). *La Supervision*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de trabajo en las Organizaciones : Definiciones , diagnostico y consecuencias* . Mexico. Edit: Trillas.
- Bustos, P. (2001). *Clima Organizacional Administracion y Gerencia*. Mexico. Edit: Trillas.
- Cahuas (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011*. Perú. Edit.: UNMSM.
- Calderón G. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- Callomamani, R. (2013). *Supervision Pedagogica y el Desempeño Laboral a los docentes de la institucion Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*. Perú. Edit: UNMSM.
- Campos, A. (2011). *Relacion del clima organizacional en la gestion organizacional de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Ayaviri Melgar , Puno 2011*. Perú.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Editorial San Marcos
- Casanova , M. (2012). *Supervision , evaluacion y calidad educativa* . España. Edit: Paivos.
- Casanova,, M. (2005). *Supervision , evaluacion y calidad eduactiva*. España. Edit: Paivos.
- Ceduc (2009). *El producto educativo*. Perú
- Cegarra, J. (2011). *Metodologia de la Investigacion Cientifica* . España. Edit: Diaz de Santos S.A.

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial: Mac Graw Hill
- Congreso de la República de Perú. (1993). *Constitución política del Perú*. Lima: Congreso de la República.
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Congreso de la República. (1982). *Reglamento del Sistema de Supervisión Educativa decreto Supremo N° 50-82-ED*. Lima.
- Correa, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones Educativas*. Colombia. Editorial Cooperativa Magister.
- Coromoto (2011). *Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela*. Venezuela. Edit.: Universidad de León.
- Christin, A. (2005). *Calidad educativa*. Argentina. Editorial Espacio.
- Dalf, R. (2012). *Teoría y desempeño organizacional*. México. Editorial data color impresores S.A
- Díaz, F. (2007). *Modelo para evaluar la Práctica Docente*. España. Edit.: Wolters Kluwer España SA.
- Enrique, B. (2004). *Organización de empresas*. México. Editorial MC Graw Hill.
- Ferris, J. (2001). *Estadísticas para las ciencias sociales*. México, Editorial Mc GRAW-Hill.
- García (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. Perú. Edit.: PUCP.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba.

- Gibson, I. (1996). *Las organizaciones*. Colombia. Edit.: Mc. Graw Hill.
- Gissi, J. (1982). *Identidad y cultura Latinoamericana*. Chile. Editorial: Estudios Sociales.
- González (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Perú.
- Heliriegel. D; Slocum. J; Benjamín. E (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico. Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ibarra (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. Perú. Edit.: UNMSM
- Kinicki, A. y Kreither, R. (2003). *Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Kreitner, R. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. España. Editorial Mc Graw-Hill.
- Larrain, J. (1994). *Ideología e Identidad de Cultura*. Cambrdige. Editorial polity press.
- Lepely, M. (2001). *Gestión y Calidad en la Educación*. México. Editorial Mc Graw-Hill
- Libreros, A. (2011). *Incidencia de la Cultura Organizacional sobre el Bienestar Laboral de los Servidores Públicos de una Institución Educativa del Valle del Cauca*. Colombia. Edit.: Universidad Nacional de Colombia.
- Mejía (2014). *Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo en una institución educativa*. México. Edit.: Universidad Autónoma de Querétaro
- Millan, L. (1991). *Conocer la cultura de las organizaciones: una base para la estrategia y el cambio*. España. Editorial. Madrid.

- Montalvo (2011). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008*. Perú. Edit.: Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Mortimore, J. (1998). *Características clave de las escuelas efectivas*. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Nicolá, Y. (2010). *Relación de Gestión Educativa con el rendimiento Académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico "La Pontificia", Huamanga, Ayacucho, 2009*. Perú. Edit.:UNMSM.
- Noriaka, I. & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. México. Editorial. Oxford University.
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación*. México. Edit.:Limusa.
- Palladino. L (1998). *Administración Organización, Capacitación, evaluación, calidad*. Buenos Aire –Argentina. Editorial Espacio.
- Park, H. (2005). *Corparete cultura in an institución of higher educativo Disertación doctoral, Texas Teach University EE.UU . Estados Unidos*. Edit: Texas Teach University.
- Peralta. P (2009). *Cultura Organizacional en el centro Parroquial "Elena de Santa María" – Juliaca*. Perú. Edit.: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramírez. C (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. México editorial: Limusa.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. Mantaro.
- Sander, B. (1998). *Comportamiento educativo en america Latina*. Argentina. Editorial Troquel.

- Schein, E. (1985). *Formas de cultura, cambio y desarrollo*. San Francisco. Editorial Serpa y asociados.
- Schein, E. (1989). *La cultura Empresarial y el liderazgo; Una visión dinámica*. San Francisco. Editorial Serpa y asociados.
- Schermerthorn, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México Editorial Limusa.
- Serpa (2011). *Clima institucional y la calidad de la administración de la educación*. Perú. Edit.: Universidad Cesar Vallejo.
- Sorados, M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. Perú. Edit.: UNMSM.
- Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Perú. Edit. Diograf.
- Stocum, Woodman y Herriegel (1999). *Comportamiento organizacional*, México: Editorial Internacional Thomson Editores, S.A
- Unesco en Perú (2011). *Gestión para directores de instituciones educativas*. Perú. Editorial Lince Grafico S.A.C
- Villegas, J. (1998). *Administración de Personal*. Caracas: Ediciones Vegas.
- Zeithami, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España. Editorial: Díaz de Santos.

Apéndices

Apéndice A

Matriz de operacionalización de la variable Cultura organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>cultura organizacional</p> <p>Según Chiavenato (2009) la cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, además un conjunto de actitudes, suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes de los miembros de dicha organización” (p.72).</p>	<p>Dimensión1: liderazgo</p> <p>Según Chiavenato (2009) señaló que “El liderazgo es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación, y que ha sido dirigida a través de una comunicación oportuna a la consecución de uno o varios objetivos concretos”, (p. 68).</p>	<p>Problemas institucionales Funciones delegadas Trabajo en equipo Empatía</p>
	<p>Dimensión 2: comunicación</p> <p>Para Chiavenato (2009) la comunicación “es el intercambio de la información entre personas, significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana de la organización social” (p. 50).</p>	<p>Gestión administrativa Objetivos institucionales Coordinación Predisposición Recursos propios</p>
	<p>Dimensión 3: identidad</p> <p>Según Chiavenato (2009) mencionó que la identidad “es la respuesta a la pregunta de quién soy a nivel individual; o quiénes somos a nivel grupal, étnico, nacional o continental. Y a la respuesta de no poder ser sino plural” (p 193).</p>	<p>Identificación Valores imagen institucional</p>
	<p>Dimensión 4: Motivación</p> <p>Según Chiavenato (2009) señaló que la motivación “es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p. 41).</p>	<p>Compromiso Solución de problemas Metas institucionales</p>

Apéndice B

Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Según Gento (2010) señala que la calidad del servicio educativo es “una modalidad de promoción que se realiza de forma interrelacionada y participativa que integra todas las dimensiones de la persona, incluyendo su satisfacción personal y de aquellas personas de su entorno”. (p. 6).	<p>El producto educativo</p> <p>Según Gento (2010) el producto educativo “es la consecución de la educación, que implica en sí una diversidad de componentes, que deben ser especificados, concretados y operacionalizados, con el objeto de permitir su controlabilidad”. (p. 13).</p>	<p>Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Materiales Competitividad Reconocimiento</p>
	<p>La satisfacción de los alumnos</p> <p>Según Gento (2010) la define como “la satisfacción de los clientes externos, por cuanto se refiere a los destinatarios inmediatos a quienes se ofrece el producto educativo”. (p. 16).</p>	<p>Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación de calidad</p>
	<p>La satisfacción del personal del centro</p> <p>Según Gento (2010) señala que La satisfacción del personal del centro implica brindar las condiciones materiales y emocionales para el buen desarrollo de sus funciones, sentir seguridad y confianza laboral en la organización, cuyo trabajo se ve reflejado en los logros de los alumnos, lo cual les brinda, además de satisfacción, prestigio profesional. (p. 17).</p>	<p>Autonomía Sentido de pertenencia Puesto de trabajo Empatía</p>
	<p>El efecto de impacto de la educación</p> <p>Según Gento (2010) indica que “es el efecto o repercusión que tienen las personas que han asistido a instituciones educativas, es decir, que han sido educados, sobre las circunstancias en las que dichas personas desarrollan su vida”. (p. 17).</p>	<p>Desarrollo institucional Plan de estudios</p>

Apéndice C: Matriz de consistencia

Cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO publico Huaral , 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES															
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público de la provincia de Huaral, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación ente el liderazgo y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p> <p>Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>Problemas institucionales Funciones delegadas Trabajo en equipo Empatía</td> <td>Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>Gestión administrativa Objetivos institucionales Coordinación Predisposición Recursos propios</td> <td>Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)</td> </tr> <tr> <td>Identidad</td> <td>Identificación Valores imagen institucional</td> <td>Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>Compromiso Solución de problemas Metas institucionales</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Liderazgo	Problemas institucionales Funciones delegadas Trabajo en equipo Empatía	Nunca (1)	Comunicación	Gestión administrativa Objetivos institucionales Coordinación Predisposición Recursos propios	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Identidad	Identificación Valores imagen institucional	Siempre (5)	Motivación	Compromiso Solución de problemas Metas institucionales	
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS																
Liderazgo	Problemas institucionales Funciones delegadas Trabajo en equipo Empatía	Nunca (1)																
Comunicación	Gestión administrativa Objetivos institucionales Coordinación Predisposición Recursos propios	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)																
Identidad	Identificación Valores imagen institucional	Siempre (5)																
Motivación	Compromiso Solución de problemas Metas institucionales																	

<p>¿Cómo se relaciona la identidad con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p>	<p>Existe relación entre la identidad y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p> <p>Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016.</p>	<p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1301 328 1509 392">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1509 328 1771 392">INDICADORES</th> <th data-bbox="1771 328 1989 392">ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1301 392 1509 611">Producto educativo</td> <td data-bbox="1509 392 1771 611">Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Materiales Competitividad Reconocimiento</td> <td data-bbox="1771 392 1989 611" rowspan="4">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1301 611 1509 858">Satisfacción de los alumnos,</td> <td data-bbox="1509 611 1771 858">Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación de calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1301 858 1509 1015">Satisfacción del personal del centro</td> <td data-bbox="1509 858 1771 1015">Autonomía de Sentido de pertenencia Puesto de trabajo Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1301 1015 1509 1144">Efecto de impacto de la educación</td> <td data-bbox="1509 1015 1771 1144">Desarrollo institucional Plan de estudios</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Producto educativo	Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Materiales Competitividad Reconocimiento	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Satisfacción de los alumnos,	Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación de calidad	Satisfacción del personal del centro	Autonomía de Sentido de pertenencia Puesto de trabajo Empatía	Efecto de impacto de la educación	Desarrollo institucional Plan de estudios
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS													
Producto educativo	Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Materiales Competitividad Reconocimiento	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)													
Satisfacción de los alumnos,	Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación de calidad														
Satisfacción del personal del centro	Autonomía de Sentido de pertenencia Puesto de trabajo Empatía														
Efecto de impacto de la educación	Desarrollo institucional Plan de estudios														

METODO, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA CENSAL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>METODO: hipotético - deductivo</p> <p>TIPO: básico</p> <p>DISEÑO: descriptivo correlacional</p> <div data-bbox="347 592 542 724" style="text-align: center;"> <p>El diagrama muestra un recuadro con 'M =' a la izquierda. Una línea diagonal superior derecha conecta 'M =' con 'O1' (encima). Una línea diagonal inferior derecha conecta 'M =' con 'O2' (debajo). Una línea vertical conecta 'O1' y 'O2'. En el centro de este triángulo formado por las líneas, se encuentra la letra 'r'.</p> </div> <p>En el esquema:</p> <p>M = Muestra de la investigación</p> <p>O1 = Variable: cultura organizacional</p> <p>O2 = Variable: calidad del servicio educativo</p> <p>r = Correlación entre las variables.</p>	<p>POBLACIÓN: 20 docentes</p> <p>MUESTRA CENSAL: Se tomó a toda la población de estudio.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Año: 2016</p> <p>Validación: por juicio de expertos.</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Año: 2016</p> <p>Validación: por juicio de expertos.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Distribución de frecuencias y porcentajes</p> <p>Gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Confiabilidad: Alfa de Cronbach.</p> <p>PRUEBA DE HIPÓTESIS:</p> <p>Estadístico Rho de Spearman</p>

Apéndice D:**CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Estimado colega, el presente cuestionario trata sobre: LA CULTURA ORGANIZACIONAL y tiene como propósito recoger sus puntos de vista con el fin de obtener resultados reales los cuales serán de mucha utilidad para una investigación que se viene realizando. Favor por el cual quedaremos muy reconocidos.

El cuestionario es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder lo más cercano a la realidad con total libertad y sinceridad marcando con una (X) el nivel que logre de cada uno de las preguntas propuestas.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi Siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	LA CULTURA ORGANIZACIONAL					
	LIDERAZGO	S	CS	AV	CN	N
1	¿El Director se reúne con los docentes para recoger opiniones referentes a problemas institucionales?					
2	¿El Director delega funciones a los demás directivos de la institución?					
3	¿El personal directivo trabaja en equipo con interés afines y metas comunes?					
4	¿El Director comparte su visión, entusiasmo, compromiso y aspiraciones para el mejoramiento de la institución educativa?					
5	¿El Director es amigable con los docentes, pero hace respetar su jerarquía?					
	COMUNICACIÓN	S	CS	AV	CN	N
6	¿El Director informa a la comunidad educativa sobre los avances en la gestión administrativa?					
7	¿Los Docentes que reciben capacitación o actualización realizan la repica para sus colegas de la Institución?					
8	¿El personal directivo trabaja sumando esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales?					
9	¿El Personal Directivo coordina con los comités de aula para el desarrollo de actividades institucionales?					
10	¿Percibe una predisposición favorable para ser atendido en sus requerimientos planteados ante el Personal Directivo?					
11	¿El comité de Recursos propios informa de los gastos realizados por la institución?					
	IDENTIDAD	S	CS	AV	CN	N

12	¿El personal directivo se identifica con su institución educativa?					
13	¿El personal docente se identifica con su Institución Educativa?					
14	¿Los valores planteados institucionalmente son cultivados por los docentes?					
15	¿Los directivos se interesan por mejorar la imagen institucional?					
16	¿Los docentes se interesan por mejorar la imagen institucional?					
MOTIVACION		S	CS	AV	CS	N
17	¿En el plan anual de la institucional se incluyen estrategias para lograr y mantener la motivación y compromiso del personal docente y administrativo con su institución?					
18	¿Los docentes se interesan por identificar y dar solución a problemas institucionales?					
19	¿El personal directivo promueve el compromiso con su institución a través del ejemplo?					
20	¿El personal directivo motiva a la comunidad educativa para lograr de las metas institucionales					
21	¿Los gestores de logros institucionales reciben el reconocimiento documentario de parte del personal directivo?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO...!

Apéndice E:**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Estimado colega, el presente cuestionario trata sobre: LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO y tiene como propósito recoger sus puntos de vista con el fin de obtener resultados reales los cuales serán de mucha utilidad para una investigación que se viene realizando. Favor por el cual quedaremos muy reconocidos.

El cuestionario es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder lo más cercano a la realidad con total libertad y sinceridad marcando con una (X) el nivel que logre de cada uno de las preguntas propuestas.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi Siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	Producto Educativo	1	2	3	4	5
1	¿La formación o capacidad con que egresan los alumnos son de calidad?					
2	¿El CETPRO realiza actividades para difundir y garantizar los logros de los alumnos?					
3	¿Los jóvenes son capaces de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas en la aplicación práctica?					
4	¿Los jóvenes elaboran materiales de calidad relacionados con su carrera?					
5	¿Al egresar los alumnos consiguen un puesto de trabajo rápidamente?					
6	¿Las autoridades y dueños de las diversas empresas dan reconocimiento al desempeño de los egresados del CETPRO					
Satisfacción De Los Alumnos						
7	¿La institución cuenta con los materiales idóneos para la preparación del alumno?					
8	¿La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos?					
9	¿La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación?					
10	¿Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase?					
11	¿Las funciones y responsabilidades de los alumnos están bien definidas, por tanto, saben lo que se espera de ellos?					
12	¿El Plan de formación del CETPRO es destacado?					
Satisfacción Del Personal Del Centro						
13	¿Considera que tiene bastante autonomía en su trabajo?					

14	¿Está satisfecho con su trayectoria en la institución?					
15	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la institución?					
16	¿Se siente integrado en la institución?					
17	¿Piensa que le dan los peores trabajos o los más pesados o rutinarios?					
18	¿Su jefe o jefes son demasiado exigentes, a su juicio, con usted en su trabajo?					
Efecto De Impacto De La Educación						
19	¿Su trabajo aporta al reconocimiento de la institución?					
20	¿Los resultados de aprendizaje alcanzados por los jóvenes a su cargo son satisfactorios?					
21	¿Los jóvenes a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos desde que ingresaron?					
22	¿El plan de estudios está en función de las demandas profesionales actuales?					
23	¿Se forma a base de conocimientos útiles para que el alumno se desempeñe correctamente en la carrera alcanzada?					
24	¿La Institución proporciona oportunidades para desarrollar la carrera profesional?					
25	¿La institución es bien reconocida dentro de su jurisdicción?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO...!

Apéndice F

Base de datos de la prueba piloto de la variable Cultura organizacional

	LIDERAZGO					COMUNICACIÓN						IDENTIDA					MOTIVACION				
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3
12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
15	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
19	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3
20	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3

Apéndice G

Base de datos de la prueba piloto de la calidad del servicio educativo

	PRODUCTO EDUCATIVO						SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS						SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO						EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN						
1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3
5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3
6	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
7	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1
8	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
9	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2
14	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3
15	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
16	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3
17	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
19	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1
20	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2

Apéndice H

Análisis de fiabilidad del instrumento cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	21

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El Director se reúne con los docentes para recoger opiniones referentes a problemas institucionales?	46,95	83,313	,818	,928
¿El Director delega funciones a los demás directivos de la institución?	47,35	88,239	,661	,931
¿El personal directivo trabaja en equipo con interés afines y metas comunes?	46,95	82,261	,895	,926
¿El Director comparte su visión, entusiasmo, compromiso y aspiraciones para el mejoramiento de la institución educativa?	47,00	81,895	,936	,925
¿El Director es amigable con los docentes, pero hace respetar su jerarquía?	46,70	88,011	,833	,930
¿El Director informa a la comunidad educativa sobre los avances en la gestión administrativa?	46,75	89,145	,696	,931
¿Los Docentes que reciben capacitación o actualización realizan la repica para sus colegas de la Institución?	47,00	84,105	,659	,931
¿El personal directivo trabaja sumando esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales?	46,75	89,566	,651	,932
¿El Personal Directivo coordina con los comités de aula para el desarrollo de actividades institucionales?	46,95	83,313	,818	,928

¿Percibe una predisposición favorable para ser atendido en sus requerimientos planteados ante el Personal Directivo?	47,35	88,239	,661	,931
¿El comité de Recursos propios informa de los gastos realizados por la institución?	46,95	82,261	,895	,926
¿El personal directivo se identifica con su institución educativa?	47,00	81,895	,936	,925
¿El personal docente se identifica con su Institución Educativa?	46,70	88,011	,833	,930
¿Los valores planteados institucionalmente son cultivados por los docentes?	46,75	89,145	,696	,931
¿Los directivos se interesan por mejorar la imagen institucional?	47,00	84,105	,659	,931
¿Los docentes se interesan por mejorar la imagen institucional?	46,75	89,566	,651	,932
¿En el plan anual de la institucional se incluyen estrategias para lograr y mantener la motivación y compromiso del personal docente y administrativo con su institución?	46,90	92,200	,206	,940
¿Los docentes se interesan por identificar y dar solución a problemas institucionales?	47,50	91,737	,339	,936
¿El personal directivo promueve el compromiso con su institución a través del ejemplo?	46,90	92,200	,206	,940
¿El personal directivo motiva a la comunidad educativa para lograr de las metas institucionales	47,00	92,316	,205	,940
¿Los gestores de logros institucionales reciben el reconocimiento documentario de parte del personal directivo?	46,80	95,221	,063	,939

Apéndice I

Análisis de fiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	25

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La formación o capacidad con que egresan los alumnos son de calidad?	55,85	120,239	,833	,937
¿El CETPRO realiza actividades para difundir y garantizar los logros de los alumnos?	56,25	125,987	,692	,940
¿Los jóvenes son capaces de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas en la aplicación práctica?	55,85	119,187	,896	,937
¿Los jóvenes elaboran materiales de calidad relacionados con su carrera?	55,90	119,147	,912	,936
¿Al egresar los alumnos consiguen un puesto de trabajo rápidamente?	55,60	126,568	,789	,939
¿Las autoridades y dueños de las diversas empresas dan reconocimiento al desempeño de los egresados del CETPRO	55,65	128,345	,618	,941
¿La institución cuenta con los materiales idóneos para la preparación del alumno?	55,65	129,187	,543	,942
¿La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos?	55,85	120,239	,833	,937
¿La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación?	56,25	125,987	,692	,940

¿Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase?	55,85	119,187	,896	,937
¿Las funciones y responsabilidades de los alumnos están bien definidas, por tanto, saben lo que se espera de ellos?	55,90	119,147	,912	,936
¿El Plan de formación del CETPRO es destacado?	55,60	126,568	,789	,939
¿Considera que tiene bastante autonomía en su trabajo?	55,90	123,358	,562	,942
¿Está satisfecho con su trayectoria en la institución?	55,65	129,187	,543	,942
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la institución?	55,80	129,326	,308	,945
¿Se siente integrado en la institución?	56,40	130,253	,364	,943
¿Piensa que le dan los peores trabajos o los más pesados o rutinarios?	55,80	129,326	,308	,945
¿Su jefe o jefes son demasiado exigentes, a su juicio, con usted en su trabajo?	55,90	129,358	,315	,945
¿Su trabajo aporta al reconocimiento de la institución?	55,70	133,484	,169	,945
¿Los resultados de aprendizaje alcanzados por los jóvenes a su cargo son satisfactorios?	55,90	132,937	,092	,949
¿Los jóvenes a su cargo han tenido avances en actitudes y comportamientos desde que ingresaron?	55,70	133,484	,169	,945
¿El plan de estudios está en función de las demandas profesionales actuales?	55,85	120,239	,833	,937
¿Se forma a base de conocimientos útiles para que el alumno se desempeñe correctamente en la carrera alcanzada?	56,25	125,987	,692	,940
¿La Institución proporciona oportunidades para desarrollar la carrera profesional?	55,85	119,187	,896	,937
¿La institución es bien reconocida dentro de su jurisdicción?	55,90	119,147	,912	,936

Apéndice j









































































Base de datos originales

	CULTURA ORGANIZACIONAL												CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																														
	LIDERAZGO				COMUNICACIÓN				IDENTIDAD				MOTIVACION				PRODUCTO EDUCATIVO				SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS				SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO				EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN														
1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2			
5	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1			
6	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2			
7	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3			
8	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
11	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3			
12	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3		
13	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
14	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
15	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	
16	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		
17	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
19	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3
20	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	

estadisticosreal.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	liderazgo1	Numérico	8	0	¿El Director se ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
2	liderazgo2	Numérico	8	0	¿El Director del...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
3	liderazgo3	Numérico	8	0	¿El personal dir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
4	liderazgo4	Numérico	8	0	¿El Director co...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
5	liderazgo5	Numérico	8	0	¿El Director es ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
6	comunicaci...	Numérico	8	0	¿El Director inf...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
7	comunicaci...	Numérico	8	0	¿Los Docentes...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
8	comunicaci...	Numérico	8	0	¿El personal dir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
9	comunicaci...	Numérico	8	0	¿El Personal ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
10	comunicaci...	Numérico	8	0	¿Percibe una p...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
11	comunicaci...	Numérico	8	0	¿El comite de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
12	identidad1	Numérico	8	0	¿El personal dir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
13	identidad2	Numérico	8	0	¿El personal do...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
14	identidad3	Numérico	8	0	¿Los valores pl...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
15	identidad4	Numérico	8	0	¿Los directivos ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
16	identidad5	Numérico	8	0	¿Los docentes ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
17	motivacion1	Numérico	8	0	¿En el plan anu...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
18	motivacion2	Numérico	8	0	¿Los docentes ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
19	motivacion3	Numérico	8	0	¿El personal dir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
20	motivacion4	Numérico	8	0	¿El personal dir...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
21	motivacion5	Numérico	8	0	¿Los gestores ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
22	producto_ed...	Numérico	8	0	¿La formación ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
23	producto_ed...	Numérico	8	0	¿El CETPRO r...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada
24	producto_ed...	Numérico	8	0	¿Los jóvenes s...	{1, nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▨ Escala	↘ Entrada

25	producto_ed...	Numérico	8	0	¿Los jóvenes el...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
26	producto_ed...	Numérico	8	0	¿Al egresar los...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
27	producto_ed...	Numérico	8	0	¿Las autoridad...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
28	producto_ed...	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
29	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
30	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿La escuela bri...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
31	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿Al alumno se l...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
32	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿Las funciones...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
33	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿El Plan de for...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
34	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
35	satisfaccion...	Numérico	8	0	¿Está satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
36	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Se siente org...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
37	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Se siente inte...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
38	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Piensa que le ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
39	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Su jefe o jefes...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
40	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Su trabajo ap...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
41	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Los resultado...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
42	satis_perso...	Numérico	8	0	¿Los jóvenes a ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
43	efecto_impa...	Numérico	8	0	¿El plan de est...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
44	efecto_impa...	Numérico	8	0	¿Se forma a ba...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
45	efecto_impa...	Numérico	8	0	¿La Institución ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
46	efecto_impa...	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	 Derecha	 Escala	 Entrada	
47	variable1	Numérico	8	0	cultura organiz...		Ninguna	Ninguna	11	 Derecha	 Escala	 Entrada
48	dime1_varia...	Numérico	8	0	liderazgo		Ninguna	Ninguna	17	 Derecha	 Escala	 Entrada

49	dime2_varia...	Numérico	8	0	comunicacion	Ninguna	Ninguna	17			
50	dime3_varia...	Numérico	8	0	identidad	Ninguna	Ninguna	17			
51	dime4_varia...	Numérico	8	0	motivación	Ninguna	Ninguna	17			
52	variable2	Numérico	8	0	calidad del serv...	Ninguna	Ninguna	11			
53	dimensio1_v...	Numérico	8	0	Producto educa...	Ninguna	Ninguna	21			
54	dimensio2_v...	Numérico	8	0	Satisfacción De...	Ninguna	Ninguna	21			
55	dimensio3_v...	Numérico	8	0	Satisfacción De...	Ninguna	Ninguna	21			
56	dimensio4_v...	Numérico	8	0	Efecto de impa...	Ninguna	Ninguna	21			
57	cultura_organ...	Numérico	5	0	Cultura organiz...	{1, Pésimo}...	Ninguna	24			
58	dime1_vari1...	Numérico	5	0	liderazgo	{1, Pésimo}...	Ninguna	23			
59	dime2_vari1...	Numérico	5	0	Comunicación	{1, Pésimo}...	Ninguna	27			
60	dime3_vari1...	Numérico	5	0	Identidad	{1, Pésimo}...	Ninguna	23			
61	dime4_vari1...	Numérico	5	0	Motivación	{1, Pésimo}...	Ninguna	25			
62	calidad_serv...	Numérico	5	0	Calidad del serv...	{1, Pésimo}...	Ninguna	28			
63	dime1_vari2...	Numérico	5	0	Producto educa...	{1, Pésimo}...	Ninguna	32			
64	dime2_vari2...	Numérico	5	0	Satisfacción de...	{1, Pésimo}...	Ninguna	27			
65	dime3_vari2...	Numérico	5	0	Satisfacción de...	{1, Pésimo}...	Ninguna	32			
66	dime4_vari2...	Numérico	5	0	Efecto de impa...	{1, Pésimo}...	Ninguna	28			
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											

Vista de datos

Vista de variables

Apéndice K

Oficio para solicitar permiso para la aplicación de los instrumentos



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Chancay, 6 de junio de 2016

OFICIO N° 001-2016/F.O.R.P

**SEÑOR : DIRECTOR(A) DEL CETPRO PÚBLICO DE LA
PROVINCIA DE HUARAL.**

ASUNTO : SOLICITO PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA.

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y explicarle que me encuentro cursando estudios de Post grado en la universidad César Vallejo, Maestría en la mención de Administración de la Educación, y estando ya en el proceso de elaboración de tesis de investigación solicito a Ud. Me permita aplicar mis instrumentos de recolección de datos (encuesta), dirigido a los docentes que laboran en esta prestigiosa institución, para recabar información importantísima para mi trabajo.

Seguro de contar con su apoyo, quedo muy agradecido de usted.

RAÚL CARLOS DE LA CRUZ OBISPO

DNI: 10720295

Director(a)

Apéndice L

Constancia de aplicación de instrumentos



UGEL Nº 10

Centro de Educación Técnico Productiva
Público "Huaral"

"Año del buen servicio al ciudadano"

CONSTANCIA

El Director Del Centro De Educación Técnico Productiva Público Huaral, que al final suscribe

HACE CONSTAR:

Que, El Lic. Raúl Carlos De la Cruz Obispo,

Estudiante del Post grado de la universidad Cesar Vallejo, de la mención administración de la educación; a aplicado los instrumentos de recolección de datos (encuesta) en los docentes de esta institución.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huaral, 01 de febrero de 2017

.....
Lic. Jesús Huayanay Cisneros
DIRECTOR CETPRO PUBLICO HUARAL

Apéndice M

Certificados de validez del instrumento sobre cultura organizacional

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LIDERAZGO								
01	El director se reúne con los docentes para recoger opiniones referentes a problemas institucionales	✓		✓		✓		
02	El Director delega funciones a los demás directivos de la institución	✓		✓		✓		
03	El personal directivo trabaja en equipo con interés afines y metas comunes	✓		✓		✓		
04	El director comparte su visión, entusiasmo, compromiso y aspiraciones para el mejoramiento de la institución educativa	✓		✓		✓		
05	El director es amigable con los docentes, pero hace respetar su jerarquía	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN								
06	El director informa a la comunidad educativa sobre los avances en la gestión administrativa	✓		✓		✓		
07	Los docentes que reciben capacitación o actualización realizan la repica para sus colegas de la Institución	✓		✓		✓		
08	El personal directivo trabaja sumando esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

09	El Personal Directivo coordina con los comités de aula para el desarrollo de actividades institucionales	✓		✓		✓	
10	Percibe una predisposición favorable para ser atendido en sus requerimientos planteados ante el Personal Directivo	✓		✓		✓	
11	El comité de recursos propios informa de los gastos realizados por la institución	✓		✓		✓	
IDENTIDAD							
12	El personal directivo se identifica con su institución educativa	✓		✓		✓	
13	El personal docente se identifica con su Institución Educativa	✓		✓		✓	
14	Los valores planteados institucionalmente son cultivados por los docentes	✓		✓		✓	
15	Los directivos se interesan por mejorar la imagen institucional	✓		✓		✓	
16	Los docentes se interesan por mejorar la imagen institucional	✓		✓		✓	
MOTIVACION							
17	En el plan anual de la institucional se incluyen estrategias para lograr y mantener la motivación y compromiso del personal docente y administrativo con su institución	✓		✓		✓	
18	Los docentes se interesan por identificar y dar solución a problemas institucionales	✓		✓		✓	
19	El personal directivo promueve el compromiso con su institución a través del ejemplo	✓		✓		✓	
20	El personal directivo motiva a la comunidad educativa para lograr de las metas institucionales	✓		✓		✓	

21	Los gestores de logros institucionales reciben el reconocimiento documentario de parte del personal directivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Uribe Simón, Luz DNI: 15958307

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

Marzo del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg Luz Uribe Simón

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LIDERAZGO								
01	El director se reúne con los docentes para recoger opiniones referentes a problemas institucionales	✓		✓		✓		
02	El Director delega funciones a los demás directivos de la institución	✓		✓		✓		
03	El personal directivo trabaja en equipo con interés afines y metas comunes	✓		✓		✓		
04	El director comparte su visión, entusiasmo, compromiso y aspiraciones para el mejoramiento de la institución educativa	✓		✓		✓		
05	El director es amigable con los docentes, pero hace respetar su jerarquía	✓		✓		✓		
COMUNICACIÓN								
06	El director informa a la comunidad educativa sobre los avances en la gestión administrativa	✓		✓		✓		
07	Los docentes que reciben capacitación o actualización realizan la repica para sus colegas de la Institución	✓		✓		✓		
08	El personal directivo trabaja sumando esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

09	E. Personal Directivo coordina con los comités de aula para el desarrollo de actividades institucionales	✓		✓		✓	
10	Percibe una predisposición favorable para ser atendido en sus requerimientos planteados ante el Personal Directivo	✓		✓		✓	
11	El comité de recursos propios informa de los gastos realizados por la institución	✓		✓		✓	
IDENTIDAD							
12	El personal directivo se identifica con su institución educativa	✓		✓		✓	
13	El personal docente se identifica con su Institución Educativa	✓		✓		✓	
14	Los valores planteados institucionalmente son cultivados por los docentes	✓		✓		✓	
15	Los directivos se interesan por mejorar la imagen institucional	✓		✓		✓	
16	Los docentes se interesan por mejorar la imagen institucional	✓		✓		✓	
MOTIVACION							
17	En el plan anual de la institucional se incluyen estrategias para lograr y mantener la motivación y compromiso del personal docente y administrativo con su institución	✓		✓		✓	
18	Los docentes se interesan por identificar y dar solución a problemas institucionales	✓		✓		✓	
19	El personal directivo promueve el compromiso con su institución a través del ejemplo	✓		✓		✓	
20	El personal directivo motiva a la comunidad educativa para lograr de las metas institucionales	✓		✓		✓	

21	Los gestores de logros institucionales reciben el reconocimiento documentario de parte del personal directivo	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CARREÑO RAMÍREZ DANILU HUGO DNI: 15589843

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Marzo del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Jefe del Informante.
Mg. Danilo Hugo Carreño Ramírez
 CLAD 03584



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LIDERAZGO								
01	El director se reúne con los docentes para recoger opiniones referentes a problemas institucionales	/		/		/		
02	El Director delega funciones a los demás directivos de la institución	/		/		/		
03	El personal directivo trabaja en equipo con interés afines y metas comunes	/		/		/		
04	El director comparte su visión, entusiasmo, compromiso y aspiraciones para el mejoramiento de la institución educativa	/		/		/		
05	El director es amigable con los docentes, pero hace respetar su jerarquía	/		/		/		
COMUNICACIÓN								
06	El director informa a la comunidad educativa sobre los avances en la gestión administrativa	/		/		/		
07	Los docentes que reciben capacitación o actualización realizan la repica para sus colegas de la Institución	/		/		/		
08	El personal directivo trabaja sumando esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales	/		/		/		

09	El Personal Directivo coordina con los comités de aula para el desarrollo de actividades institucionales	/		/		/	
10	Percibe una predisposición favorable para ser atendido en sus requerimientos planteados ante el Personal Directivo	/		/		/	
11	El comité de recursos propios informa de los gastos realizados por la institución	/		/		/	
IDENTIDAD							
12	El personal directivo se identifica con su institución educativa	/		/		/	
13	El personal docente se identifica con su Institución Educativa	/		/		/	
14	Los valores planteados institucionalmente son cultivados por los docentes	/		/		/	
15	Los directivos se interesan por mejorar la imagen institucional	/		/		/	
16	Los docentes se interesan por mejorar la imagen institucional	/		/		/	
MOTIVACION							
17	En el plan anual de la institucional se incluyen estrategias para lograr y mantener la motivación y compromiso del personal docente y administrativo con su institución	/		/		/	
18	Los docentes se interesan por identificar y dar solución a problemas institucionales	/		/		/	
19	El personal directivo promueve el compromiso con su institución a través del ejemplo	/		/		/	
20	El personal directivo motiva a la comunidad educativa para lograr de las metas institucionales	/		/		/	

21	Los gestores de logros institucionales reciben el reconocimiento documentario de parte del personal directivo.	/		/		/	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Suárez Santos Alicia DNI: 15951377

Especialidad del validador: Maestría En Docencia Universitaria

¹Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado

Marzo del 2016

²Relevancia: El item es apropiado para representar al componerme o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo.



Mag. Alicia Suárez Santos

Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

Apéndice N

Certificados de validez del instrumento sobre calidad del servicio educativo

 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
Nº	DIMENSIONES/ITEMS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTO EDUCATIVO								
1	La formación o capacidad con que egresan los alumnos son de calidad	/		/		/		
2	El CETPRO realiza actividades para difundir y garantizar los logros de los alumnos	/		/		/		
3	Los jóvenes son capaces de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas en la aplicación práctica	/		/		/		
4	Los jóvenes elaboran materiales de calidad relacionados con su carrera	/		/		/		
5	Al egresar los alumnos consiguen un puesto de trabajo rápidamente	/		/		/		
6	Las autoridades y dueños de las diversas empresas dan reconocimiento al desempeño de los egresados del CETPRO	/		/		/		
SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS								
7	La institución cuenta con los materiales idóneos para la preparación del alumno	/		/		/		
8	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	/		/		/		
9	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación	/		/		/		

10	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	/	/	/		
11	Las funciones y responsabilidades de los alumnos están bien definidas, por tanto saben lo que se espera de ellos	/	/	/		
12	El Plan de formación del CETPRO es destacado	/	/	/		
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO						
13	Considera que tiene bastante autonomía en su trabajo	/	/	/		
14	Está satisfecho con su trayectoria en la institución	/	/	/		
15	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución	/	/	/		
16	Se siente integrado en la institución	/	/	/		
17	Piensa que le dan los peores trabajos o los más pesados o rutinarios	/	/	/		
18	Su jefe o jefes son demasiado exigentes, a su juicio, con usted en su trabajo	/	/	/		
EFEECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN						
19	Su trabajo aporta al reconocimiento de la institución	/	/	/		
20	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los jóvenes a su cargo son satisfactorios	/	/	/		
21	Los jóvenes a su cargo han tenido avances en actitudes y comportamientos desde que ingresaron	/	/	/		

22	El plan de estudios está en función de las demandas profesionales actuales.	/		/		/	
23	Se forma a base de conocimientos útiles para que el alumno se desempeñe correctamente en la carrera alcanzada	/		/		/	
24	La institución proporciona oportunidades para desarrollar la carrera profesional	/		/		/	
25	La institución es bien reconocida dentro de su jurisdicción.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Uribe Simón, Luz DNI: 15958307

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Marzo del 2016

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componerme o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Mg Luz Uribe Simón

Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTO EDUCATIVO								
1	La formación o capacidad con que egresan los alumnos son de calidad	✓		✓		✓		
2	El CETPRO realiza actividades para difundir y garantizar los logros de los alumnos	✓		✓		✓		
3	Los jóvenes son capaces de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas en la aplicación práctica	✓		✓		✓		
4	Los jóvenes elaboran materiales de calidad relacionados con su carrera	✓		✓		✓		
5	Al egresar los alumnos consiguen un puesto de trabajo rápidamente	✓		✓		✓		
6	Las autoridades y dueños de las diversas empresas dan reconocimiento al desempeño de los egresados del CETPRO	✓		✓		✓		
SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS								
7	La institución cuenta con los materiales idóneos para la preparación del alumno	✓		✓		✓		
8	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	✓		✓		✓		
9	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación	✓		✓		✓		

10	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	✓	✓	✓		
11	Las funciones y responsabilidades de los alumnos están bien definidas, por tanto saben lo que se espera de ellos	✓	✓	✓		
12	El Plan de formación del CETPRO es destacado	✓	✓	✓		
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO						
13	Considera que tiene bastante autonomía en su trabajo	✓	✓	✓		
14	Está satisfecho con su trayectoria en la institución	✓	✓	✓		
15	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución	✓	✓	✓		
16	Se siente integrado en la institución	✓	✓	✓		
17	Piensa que le dan los peores trabajos o los más pesados o rutinarios	✓	✓	✓		
18	Su jefe o jefes son demasiado exigentes, a su juicio, con usted en su trabajo	✓	✓	✓		
EFEECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN						
19	Su trabajo aporta al reconocimiento de la institución	✓	✓	✓		
20	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los jóvenes a su cargo son satisfactorios	✓	✓	✓		
21	Los jóvenes a su cargo han tenido avances en actitudes y comportamientos desde que ingresaron	✓	✓	✓		

22	El plan de estudios está en función de las demandas profesionales actuales.	✓		✓		✓		
23	Se forma a base de conocimientos útiles para que el alumno se desempeñe correctamente en la carrera alcanzada	✓		✓		✓		
24	La institución proporciona oportunidades para desarrollar la carrera profesional	✓		✓		✓		
25	La institución es bien reconocida dentro de su jurisdicción.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CARDEÑO RAMÍREZ DANILLO HUGO DNI: 15589843

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Marzo del 2016

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componerme o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTO EDUCATIVO								
1	La formación o capacidad con que egresan los alumnos son de calidad	/		/		/		
2	El CETPRO realiza actividades para difundir y garantizar los logros de los alumnos	/		/		/		
3	Los jóvenes son capaces de usar técnicas, destrezas y herramientas modernas en la aplicación práctica	/		/		/		
4	Los jóvenes elaboran materiales de calidad relacionados con su carrera	/		/		/		
5	Al egresar los alumnos consiguen un puesto de trabajo rápidamente	/		/		/		
6	Las autoridades y dueños de las diversas empresas dan reconocimiento al desempeño de los egresados del CETPRO	/		/		/		
SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS								
7	La institución cuenta con los materiales idóneos para la preparación del alumno	/		/		/		
8	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	/		/		/		
9	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación	/		/		/		

10	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	/	/	/		
11	Las funciones y responsabilidades de los alumnos están bien definidas, por tanto saben lo que se espera de ellos	/	/	/		
12	El Plan de formación del CETPRO es destacado	/	/	/		
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO						
13	Considera que tiene bastante autonomía en su trabajo	/	/	/		
14	Está satisfecho con su trayectoria en la institución	/	/	/		
15	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución	/	/	/		
16	Se siente integrado en la institución	/	/	/		
17	Piensa que le dan los peores trabajos o los más pesados o rutinarios	/	/	/		
18	Su jefe o jefes son demasiado exigentes, a su juicio, con usted en su trabajo	/	/	/		
EFFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN						
19	Su trabajo aporta al reconocimiento de la institución	/	/	/		
20	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los jóvenes a su cargo son satisfactorios	/	/	/		
21	Los jóvenes a su cargo han tenido avances en actitudes y comportamientos desde que ingresaron	/	/	/		

22	El plan de estudios está en función de las demandas profesionales actuales.	/		/		/		
23	Se forma a base de conocimientos útiles para que el alumno se desempeñe correctamente en la carrera alcanzada	/		/		/		
24	La institución proporciona oportunidades para desarrollar la carrera profesional	/		/		/		
25	La institución es bien reconocida dentro de su jurisdicción.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Suárez Santos Alicia DNI: 15951377

Especialidad del validador: Magister En Docencia Universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Marzo del 2016

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componerme o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


Mag. Alicia Suárez Santos
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Apéndice Ñ

Artículo científico



**Cultura organizacional y calidad del servicio educativo
en el CETPRO público Huaral, 2016**

Bach. Raúl Carlos De la Cruz Obispo

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral 2016, se empleó el método hipotético deductivo, un tipo básico y un diseño de estudio no experimental, transversal, correlacional. Se trabajó con una muestra censal de 20 docentes a quienes se les aplicó los instrumentos para recabar los datos con los cuales mediante el tratamiento estadístico se concluyó: la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el CETPRO público Huaral 2016.

Palabras claves: Cultura organizacional; calidad del servicio educativo.

Abstrac

The research was developed with the objective of determining the relationship between organizational culture and quality of the educational service in CETPRO public Huaral 2016, we used the deductive hypothetical method, a basic type and a non-experimental, transverse, correlational study design. We used a census sample of 20 teachers who were applied the instruments to collect the data with which the statistical treatment was concluded: the organizational culture is related to the quality of service in the public CETPRO Huaral 2016.

Keywords: Organizational culture; Quality of educational service.

Introducción

Visto la cultura organizativa que rodea el servicio educativo, la presente investigación se enmarcó teóricamente en buscar diseñar propuestas de innovación que ayudan a brindar un mejor servicio partiendo desde la estructura de una buena cultura organizacional. Según Chiavenato (2009) señaló que la cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores de determinada organización” (p.72) y Gento (2010) indicó que la calidad de servicio educativo “es una modalidad de promoción que se realiza de forma interrelacionada y participativa”. (p. 6).

Antecedentes del problema

La cultura organizacional como factor relevante en los CETPROs brinda un conglomerado de información, así tenemos a Libreros (2011) quien señaló las organizaciones están formadas por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de sus objetivos; por su parte la calidad de servicio educativo es percibida como factor de competencia, así Cahuas (2012) indicó que ella se da en un nivel alto en la mayoría de los casos pero que no tiene que ver con los estilos de liderazgo.

Revisión de la literatura

Para sustentar la primera variable se basó en la teoría de la cultura organizacional de Robbins (2013) quien indicó que “La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, el cual la distingue de las otras” (p. 512). así mismo se apoyó en los estudios de Chiavenato (2009) quien dijo de la cultura organizacional “es un modo de vida, un sistema de creencias y valores de determinada organización” (p.72), además el mismo autor señaló y definió a los componentes que inciden en ella como: (a) liderazgo, es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación; (b) comunicación, es el intercambio de la información entre personas; (c)

identidad, es la respuesta a la pregunta de quién soy a nivel individual, y (d) motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera. Por otro lado, la calidad del servicio educativo se basó en la teoría X e Y de McGregor quien indicó que existen dos formas de ideas de quienes integran el personal directivo en una organización, además se contó con el sustento de los estudios de Gento (2010) quien señaló sobre esta variable que “es una modalidad de promoción que se realiza de forma interrelacionada y participativa”. (p. 6), además identificó y definió a sus dimensiones que son: (a) el producto educativo, que es la consecución de la educación, (b) la satisfacción de los alumnos, referida al placer del cliente a quienes se ofrece el producto educativo, (c) la satisfacción del personal del centro, que implica brindar condiciones materiales y emocionales para el buen desarrollo, y (d) el efecto de impacto de la educación, que es el efecto o repercusión que tienen las personas que han asistido a I.E

La investigación fue desarrollada con un método hipotético deductivo, que según Bernal (2010) “es el conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis cuyo fin es buscar, refutarlas o falsearlas”. (p. 81); un tipo básico quien según Sierra (2007) “tiene como finalidad mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales”. (p. 32).

Procesada la información los resultados llevaron a la conclusión de que existe una correlación fuerte entre cultura organizacional ($Rho= 0,999$) y significativamente ($p < 0,05$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; también se recomendó incentivar y generar mecanismos que promuevan el trabajo de calidad y de manejo de estrategias tanto para los directivos, docentes y alumnos de los CETPROs.

Problema

Vista la problemática de estudio en el medio local, se procedió a la formulación del problema general el cual fue: ¿Cómo se relaciona la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Objetivo

¿En busca de contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio brindado y recibido, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016?

Método

La investigación tuvo un diseño no experimental, el cual Soto (2015) indicó “no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos. (p. 67), transversal porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “se recolectan datos en un solo momento y tiempo único”. (p. 151) y correlacional que según Carrasco (2009) “estos diseños permiten al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad”. (p. 72).

La presente investigación identificó a la población como finita que según Ramírez (1999) “es aquella donde todos los elementos son identificados por el investigador, además cuando estadísticamente está conformada por menos de cien mil elementos. (p. 139). Además, la población fue considerada como muestra censal que según el autor “es cuando todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 161). Por ello se contó con 20 encuestados.

La investigación usó como técnica la encuesta que según Encarnación (2004) “es la técnica de recopilación de datos objetivos”. (p. 238) y usó como instrumento el cuestionario quien según carrasco (2013) “permiten respuestas directas mediante una hoja

de preguntas”. (p. 318). Para ello los cuestionarios fueron estructurados de acuerdo a la operacionalización de cada variable, con una escala tipo Likert, una aplicación directa y con 21 Ítems para el que mide cultura organizacional y 25 Items para el que mide calidad de servicio educativo, también a ambos se le sometió a un juicio de expertos y a una prueba piloto para su fiabilidad, resultando 0,935 para el primer instrumento y 0,943 para el segundo y en ambos casos se demostró que tenían una alta confiabilidad.

Los instrumentos fueron aplicados gracias al consentimiento de los directivos, y a la disponibilidad de los docentes; por lo cual luego de haber recogido y procesado los datos se pasó al análisis descriptivo mediante del software SPSS y a la prueba de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. (p.332).

Resultados

Al aplicar los instrumentos a la muestra de estudio y calculada la información, mediante el software estadístico, se pudo hacer la descripción de cada variable que se desagregaron en sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

Nivel de la cultura organizacional en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	15 %
Regular	6	30 %
Bueno	11	55 %
Total	20	100 %

En la tabla 1 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 3 manifiestan un nivel pésimo (15%), 6 indican un nivel regular (30%) y 11 de ellos (55%) señalan un nivel bueno referente a la cultura organizacional.

Tabla 2

Nivel del liderazgo en el CETPRO público Huaral, 2016.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	30 %
Regular	3	15 %
Bueno	11	55 %
Total	20	100 %

En la tabla 2 se muestra, que, de los 20 docentes encuestados, 6 manifiestan un nivel pésimo (30 %), 3 indican un nivel regular (15 %) y 11 de ellos (55%) señalan un nivel bueno referente al liderazgo.

Para la comprobación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman lo cual indicaron que: existe una correlación muy alta entre las variables, determinada por el $Rho = 0,999$ y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$.

Tabla 3

Nivel de correlación y significación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,999**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos $p = 0,000 < 0,05$, por lo cual se aceptó la hipótesis del investigador la cual guarda semejanza con lo señalado por Libreros (2011) quien dijo

que las organizaciones son sistemas formadas por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de sus objetivos, ello acompañado del sustento teórico de cultura organizacional de Robbins (2013) quien señaló que se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, el cual la distingue de las otras. Además, se apoyó lo mencionado por Cahuas (2012) quien dijo que la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, pero que ello no tiene que ver con los estilos de liderazgo, sustentada en la teoría de McGregor y Gento (2010) pues la calidad de servicio educativo busca la promoción participativa.

Además, luego del trabajo de investigación de llegó a concluir que existe una correlación fuerte ($Rho = 0,999$) y significativa $p < 0,05$ entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016, determinada por los factores que la integran y generan diversas percepciones.

Finalmente se recomendó: (a) incentivar y generar mecanismos para el trabajo de calidad y de manejo de estrategias tanto para los directivos, docentes y alumnos. (b) los directores y docentes deben organizar, planificar y ejecutar, conjuntamente estrategias de trabajo; y (c) los docentes que aborden el tema, deben ahondar en nuevos componentes.

Referencias

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú. Editorial: USAT.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México. Edit: Mc Graw Hill.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba.
- Gibson, I. (1996). *Las organizaciones*. Colombia. Edit.: Mc. Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall