



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estructura organizacional y calidad de servicio en tres
instituciones educativas de la Red 19, Lima - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTOR:

Br. Lucecita Miroslava Anco Arzapalo

ASESOR:

Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo

SECCIÓN

Educación e Idiomas

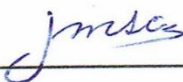
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad educativa

PERÚ - 2017



Dr. Ochoa Tataje Freddy
Presidente



Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretaria



Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Vocal

Dedicatoria:

A Dios, a mi madre y a toda mi familia por todo su apoyo y comprensión para poder cumplir esta meta.

Agradecimiento:

A la primera persona que tengo que agradecer es a mi profesor Mg. Karlo Ginno Quiñones Castillo, que sin su apoyo y paciencia no sería posible la culminación de esta tesis.

Declaración de autoría

Yo, Lucecita Miroslava Anco Arzapalo, participante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - UCV, con DNI N° 20894443, con el trabajo de investigación "Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017", presento la siguiente declaración jurada:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de julio de 2017


.....
Lucecita Miroslava Anco Arzapalo

DNI: 20894443

Presentación

Señores conformantes de la Comisión dictaminadora de la Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, Campus Los Olivos, presento el trabajo de investigación titulado: “Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017”; en acatamiento a lo reglamentado; a efectos de obtener el grado de Maestra en Administración de la educación.

Esta tesis comprende siete partes o capítulos. En el primer capítulo se presentan los antecedentes de trabajos similares, la sustentación académica de las dos variables así como de sus dimensiones, su justificación, el planteo del tema problemático, sus objetivos y sus hipótesis. En el segundo, se exponen las variables tratadas, su forma de operacionalizar, el método empleado, la clase de investigación estudio, el diseño del estudio, su población, su muestra, la técnica e instrumento para captar información, la metodología para el análisis efectuado y los asuntos axiológicos. En el tercero, se muestra el resultado descriptivamente y su tratamiento a las hipótesis. El cuarto presenta la discusión de los aspectos referidos sobre los resultados. El quinto se refiere a las conclusiones de la tesis. En el sexto, se desarrollan las recomendaciones; y, en el séptimo se listan las referencias utilizadas en la investigación. Por último, se agregan los anexos pertinentes.

Dicho estudio corresponde al proceso de reconocimiento de las condiciones de gestión de la educación, así como de los cambios que se viene implementando en la estructura educativa de las instituciones educativas, correspondientes a la modernización de la educación.

La autora.

Contenidos

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. Fundamento teórico de Estructura organizacional	22
1.2.2. Bases teóricas de la Calidad de servicio	40
1.3. Justificación	60
1.4. Problema	64
1.5. Hipótesis	65
1.6. Objetivos	66
II. Marco metodológico	67
2.1 Variables	68
2.2 Operacionalización de variables	69
2.3. Metodología	70
2.4. Tipos de estudio	71
2.5. Diseño	71
2.6. Población, muestra y muestreo	72
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.8 Método de Análisis	77
2.9. Aspectos éticos	78
III: Resultados	79

3.1.	Descripción de resultados	80
3.2.	Contrastación de hipótesis	87
IV:	Discusión	91
V:	Conclusiones	95
VI:	Recomendaciones	97
VII:	Referencias	99
	Anexos	104
Anexo 1:	Matriz de consistencia	105
Anexo 2:	Certificados de validez de instrumento	107
Anexo 3:	Instrumentos de medición de las variables	119
Anexo 4:	Constancias de las I.E. donde se tomó los instrumentos	121
Anexo 5:	Base de datos	124
Anexo 6:	Artículo científico	133
Anexo 7:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	143

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la Estructura organizacional	69
Tabla 2	Operacionalización de la Calidad de servicio	70
Tabla 3	Población de Padres de Familia	72
Tabla 4	Muestra de padres de 3 Instituciones Educativas	73
Tabla 5	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Estructura organizacional	74
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento para la Estructura organizacional	75
Tabla 7	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Calidad de servicio	76
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento para la Calidad de servicio	76
Tabla 9	Distribución de los niveles de la Estructura organizacional según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	80
Tabla 10	Distribución de los niveles de la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	81
Tabla 11	Nivel comparativo entre la Estructura organizacional y Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	82
Tabla 12	Nivel comparativo entre la Estructura organizacional con la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	83
Tabla 13	Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017	84
Tabla 14	Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	85
Tabla 15	Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19	87

Tabla 16	Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas	88
Tabla 17	Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas	89
Tabla 18	Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas	90

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Distribución de los niveles de la Estructura organizacional según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	80
Figura 2: Distribución de los niveles de la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	81
Figura 3: Nivel comparativo entre la Estructura organizacional y Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	82
Figura 4: Nivel comparativo entre la Estructura organizacional con la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	83
Figura 5: Nivel comparativo entre Estructura organizacional y la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19 -2017	84
Figura 6: Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017	86

Resumen

La investigación tiene el objetivo de: Determinar la relación que existe entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

El tipo de investigación es básica con el diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 110 padres de familia. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los referidos padres de familia. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach cuyo coeficiente: 0,940 para la variable Estructura organizacional y 0,912 para la variable Calidad de servicio determinando su alta confiabilidad.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0,000 < 0.05; Rho = 0,796**). Según los padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima – 2017.

Palabras Clave: Estructura organizacional y Calidad de servicio.

Abstract

The research has the objective of: To determine the relationship between the Organizational Structure and Quality of Service according to parents of three Educational Institutions of the RED 19, Lima-2017.

The type of research is basic with non-experimental cross-sectional design, the level of research is descriptive correlational, being the quantitative approach. The sample consisted of 110 parents. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to the referred parents. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used whose coefficient: 0.908 for the variable Organizational Structure and 0.944 for the variable Quality of service determining its high reliability.

It is concluded that there is a direct and significant relationship between the Organizational Structure and the Quality of Service. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = 0.000 <0.05; Rho = 0.796 **). According to the parents of three Educational Institutions of RED 19, Lima - 2017.

Key words: Organizational structure and Quality of service.

I. Introducción

En la actualidad han pasado 5 años desde el fomento de la gestión educativa, esto en macro del proceso de modernización del estado impulsado por el Ministerio de Educación con el propósito de alcanzar los niveles propuestos en función a los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Nacional al 2021, en la cual se tiene como eje fundamental lograr la calidad educativa bajo los estándares internacionales, para ello uno de los factores diagnosticados fue el estilo de gestión de los directivos de las instituciones educativas, quienes son los responsables de la planificación, organización, ejecución y control de las actividades educativas en función a los lineamientos políticos y normativos que indica el gobierno de turno para la educación del Perú.

Desde esa perspectiva, se encuentra el análisis de la estructura general del sistema de gestión que se ha impuesto en educación básica regular, esclareciendo que las instituciones educativas de educación Inicial, Primaria y Secundaria de menores corresponden a la mayor carga del sistema educativo del Perú, con la cual dicho proceso se supone que haya alcanzado niveles aceptables dentro de su organización, ya que los directivos de las instituciones educativas vienen siendo capacitados durante más de 2 años y estos resultados debe apreciarse en la forma de organización, ya que dicha estructura debe responder a la dinámica del servicio en un sistema sumamente complejo en la cual los directivos, docentes, y demás personal deben brindar servicios acordes de aprendizaje a los estudiantes, y en consecuencia a la satisfacción de los padres de familia considerándose como los proveedores de los estudiantes.

Según los analistas la calidad de servicio se encuentra dentro de la eficiencia de los procesos, la efectividad brindada respecto al tiempo utilizado así como de la pertinencia es decir recibir lo necesitado en el tiempo justo y al costo adecuado, por ello es de suponer que la organización frente a esta realidad debe corresponder a los propósitos de los padres de familia que se centra en que sus hijos deben recibir los conocimientos acordes con la realidad, la eficiencia de la organización debe reflejarse en la calidad del servicio a recibir, tanto a nivel personal, como a nivel grupal, dado que un estudiante que aprende es por los efectos de una buena enseñanza, lo que se deriva de una institución sólida con

una estructura organizacional clara y efectiva, en la cual se sustente en los valores, la consolidación del conocimiento científico como medio de formación de los conocimientos.

Asimismo, en el estudio se concibe que el Perú siendo un país con una población diversa, con rasgos culturales diferentes, presenta una educación uniforme regido por una curricula general, así como de los lineamientos de política educativa que solo se diferencia por el uso metodológico del docente, ya que en las capacidades y competencias se plasman para toda la población.

En consecuencia se propone el estudio: Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017, con la finalidad de evaluar y proponer mejoras tanto a la problemática observada como al buen actuar.

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Villagómez (2015), presentó la tesis titulada, "*Satisfacción laboral y Estructura organizacional de las escuelas de Zalcatehuca*". Tesis de Maestría en Educación y desarrollo, Universidad San Luis de Potosí. El objetivo fue, Describir la relación entre la Satisfacción laboral y Estructura organizacional de las escuelas de Zalcatehuca. En lo que concierne a la medición de satisfacción del docente se ha usado el cuestionario respectivo y de la misma manera en lo referente a los padres de familia con respecto a las atenciones recibidas por el docente, se aplicó un cuestionario de evaluación de las atenciones educativas recibidas. El número muestral calculado ha sido de 60 docentes 4 directivos y 134 padres de familia cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas. Las conclusiones indican que: La satisfacción laboral de los docentes tiene relación con aspectos atención, expectativa y eficiencia de la enseñanza con la satisfacción del usuario que es el padre de familia y el estudiante y está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor Estructura organizacional por parte del personal docente y por lo tanto satisfacción del padre de familia.

Monreal (2015) presento a la Universidad Pedagógica de Durango la tesis de maestría denominada *“Estructura organizacional y formación docente: una propuesta para mejorar la función organizativa del director de escuela Básica Comunal”* Es un estudio realizado en el enfoque cuantitativo del tipo básica de diseño transversal no experimental de alcance descriptivo correlacional, desarrollada en el contexto de mejoramiento de las capacidades de los directores de las Escuelas Básicas del Estado de Durango México, tomo una muestra de 32 Directores y 267 docentes, recolectaron datos mediante la aplicación de cuestionarios de efectividad, siendo determinado su confiabilidad por el método de test y retest, las conclusiones indican que: para un 36% la Estructura Organizacional es Muy Buena y para el 46% la formación docente es Poco Adecuada, concluyendo que existe relación entre la Estructura organizacional y formación docente ($r=,786$ y $p=,000$) asimismo se demostró que existe una disyuntiva imperante entre lo ideal y lo real. Lo ideal procede de los planteamientos normativos que implican un “deber ser” que no es compatible en la mayoría de los casos con el desarrollo real de la función directiva.

Sifuentes (2015) en su tesis de maestría *“Correlación entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio”* sustentada en la Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, cuyo objetivo fue: Establecer el grado de correlación entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio. Se tomó como muestra a toda la población de la institución educativa quienes a través de la entrevista directa indicaron las funciones de los directores de las instituciones educativas. Concluye en que: Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio; asimismo se determinó que las condiciones de trabajo ha encaminado actividades orientadas al bienestar físico y emocional de los docentes y estudiantes en función a la estructura organizacional y administrativa que guie al cumplimiento de objetivos organizacionales, la documentación de los manuales de procesos y procedimientos se relaciona con el fortalecimiento administrativo de la institución educativa y el diseño del direccionamiento estratégico dará identidad propia a la organización.

Argüelles (2014) en su tesis de maestría "*Relación entre la metodología del diagnóstico y el diseño de una estructura organizacional*" sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de México, México.; cuyo objetivo fue: Identificar el grado de relación entre la metodología del diagnóstico y el diseño de una estructura organizacional en la Institución Educativa Juan XXIII. Con una muestra conformada por la totalidad de la población que conforma la Institución Educativa Juan XXIII. Concluye que: La metodología del diagnóstico se relaciona de manera positiva con el diseño de una estructura organizacional además se encontró niveles de resistencia a la frustración, ya que se requiere de mucho tiempo y los resultados no pueden ser medidos inmediatamente. Es importante mantener comprometido y motivado al personal de la organización para evitar que la reestructura organizacional; los diseñadores deben hacer uso de toda la creatividad y herramientas a su alcance para simplificar el proceso de diseño, implementación y control de la estructura organizacional.

Mendoza (2013), presento a la Universidad Central del Ecuador la tesis de maestría titulada "*Evaluación de la Estructura organizacional y satisfacción académica de los estudiantes de las Escuela Básica de Folclore Juan Dimaz Ventocilla*" el objetivo del estudio fue: Determinar la relación entre la Evaluación de la Estructura organizacional y satisfacción del académica de los estudiantes de las Escuela Básica de Folclore Juan Dimaz Ventocilla. Para lo cual se hace un estudio de corte transversal en el enfoque cuantitativo, de diseño correlacional en la misma se analiza dos muestras, conformado por docentes y estudiantes quienes opinan respecto a la forma de organización, del mismo modo se encuesta respecto a su satisfacción dentro de la institución, se aplican instrumentos altamente validados y confiables por los procesos estadísticos. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta a nivel descriptivo se encuentra que en un 92,1% hay satisfacción en la atención, y para un 95%: la organización es efectiva 88,97 - 94,36%, los resultados inferenciales indican que existe relación entre la calidad de la organización con el grado de satisfacción del usuario infiriendo que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r= 0,664$; $p= 0,000$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un

10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r=0,692$; $p=0,000$).

Domínguez (2011) en su tesis de maestría "*Estructura Organizacional y funciones administrativas de una Institución Educativa*" sustentada en la Universidad Veracruzana, Veracruz, realizó la investigación cuyo objetivo fue: Diagnosticar la relación entre la estructura organizacional y los niveles de delimitación de funciones y responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos plasmados en la misión y visión de la institución educativa, con una muestra no probalístico. Las conclusiones de la investigación fueron: Se identificó que existe relación directa entre la percepción de la Estructura Organizacional y las funciones administrativas en el Ilustre Colegio Santiago de Compostela, del mismo modo se encontró relación positiva entre el rediseño de la estructura organizacional y la función como una herramienta de solución a la dirección general ($r=,745$ y $p=,000$). Los principales componentes de la estructura de las organizaciones recaen en los mecanismos utilizados para la coordinación y el control de las actividades, a los que se define como la esencia de la estructura en la organización.

Antecedentes nacionales

Montero (2015), en su tesis de maestría "*Comunicación Interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*" sustentada en la Universidad a UNAP, Perú. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre la Comunicación Interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas. Con una muestra relativamente pequeña y controlable, se tomó el 100 % de la población en estudio. La selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria por conveniencia. Las conclusiones de la investigación indicaron que la Comunicación Interna del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 "Micaela Bastidas", del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 10.4 (41%), la Gestión Organizacional del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de

Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 16.3 (52.7%) y la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa “Micaela Bastidas”, Distrito de Iquitos.

Vergara (2015) en su tesis de magíster, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, denominada “*Relación entre la Estructura organizacional y la gestión institucional de la IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01*”, se realizó un estudio de tipo básico utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de Estructura organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 órganos de apoyo y 04 del órgano de control a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Las **conclusiones** son las siguientes: La Estructura institucional, expresado en el potencial humano, está relacionado con la gestión institucional IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01. La Estructura institucional, corresponde en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01. La Estructura institucional, expresado en la cultura de la Institución Educativa influye en un 43.8% sobre la gestión institucional IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01.

Arredondo (2014) en la tesis magistral titulada “*Inteligencia emocional y Estructura organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*”, desarrollado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio realizado fue observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 docentes donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo ocupacional, no se observó diferencias estadísticamente significativas. Para obtener los promedios de la percepción de la Estructura organizacional según el grupo ocupacional, se aplicó ANOVA y se encontró que el 78.99% de docentes consideran que existe un Estructura bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias

estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos, por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción de la Estructura organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. El 78.99% de docentes perciben un Estructura organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.

Beltrán (2014) en su tesis magistral, en la Universidad del Centro del Perú, denominada “*Estructura organizacional y desempeño laboral en los docentes de la municipalidad provincial de Huancayo*”. En su estudio se utilizó una muestra aleatoria simple de 65 docentes, 39 varones y 26 mujeres, entre ellos 27 jóvenes que comprenden entre (20 a 35) y 38 adultos con edades de 36 a 55 años, asimismo se contó con 39 nombrados y 26 contratados. La Estructura organizacional y el desempeño laboral fueron estudiados en un tipo de escala nominal y una medición por intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson), a través de una encuesta tipo cuestionario que nos permitió evidenciar un nivel de significación directa entre la Estructura y el desempeño. Se aplicó un diseño correlacional, se empleó la t de Student para la comparación de las medias y la significación del coeficiente de correlación de Pearson, al 95% y de confianza estadística. Las **conclusiones** son las siguientes. Existe una correlación directa entre la Estructura organizacional y el desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor Estructura laboral. Los docentes de la Municipalidad provincial de Huancayo, presenta un nivel moderado de Estructura y desempeño, existiendo un ambiente laborable con buen trato de sus superiores y una motivación óptima, asimismo un compromiso adecuado hacia la institución.

Como se observa, los antecedentes citados corresponden al análisis en el ámbito educativo determinándose que la preocupación por el conocimiento de la estructura organizacional alcanza niveles de deficiencia.

1.2. Fundamento teórica científica técnica y humanística

1.2.1. Fundamentos teóricos de la Estructura organizacional

En esta sección se describen los conceptos teniendo como base la Teoría de Sistemas dentro del enfoque del cambio educativo que se suscita en el sistema educativo peruano, siendo fundamental presentar no sólo un significado del concepto de organización, sino la construcción de varios conceptos que concatenan todos los elementos que componen sus características dentro de un cambio social denominado postmoderno. También damos cuenta de las estrategias que facilitan y/o detienen los cambios dentro de la Institución educativa. Después presentamos como parte base de los referentes, la significación de la cultura organizacional y sus implicaciones entre sus integrantes. Así como también la relevancia del clima organizacional en la Institución educativa.

También se describe la importancia de que un profesor realice una reflexión- acción de su práctica educativa. Además de enfatizar el rol que juega el director en la Institución educativa. Finalmente, se propone la implementación de un aprendizaje organizacional de los integrantes de una Institución educativa secundaria pública para tomar decisiones y proponer soluciones a los problemas cotidianos que detienen la práctica de los docentes.

Teorías que sustentan la estructura Organizacional

Modelo estructural clásico

Analizando el modelo Scott (2008) distingue dos momentos esenciales en la evolución de la Teoría de la Organización: (a) La consideración de la organización como sistema (cerrado o abierto) y (b) La orientación de su estructura (racional o social). (p. 198).

Cabe precisar que cuando se concibe como organización cerrada o abierta las organizaciones eran consideradas como entes aislados del entorno. Ante ello, la aplicación de los principios del enfoque de sistemas permitió conceder importancia al entorno por el carácter abierto de las organizaciones. En suma se trataría de considerar a la organización como producto o resultado (enfoque estático), y como acción de organizar en constante cambio (enfoque dinámico).

En ese respecto, Salas (2005) sostiene que la naturaleza de una institución requiere que se ordenen las relaciones mutuas hacia un objetivo común, distinguiendo así el concepto estático y dinámico de las organizaciones, es decir la institución como acción y como efecto o como estructura. (p. 56).

En el mismo enfoque Terry (2009) destaca tres ideas: (a) Que la organización contempla fundamentalmente relaciones entre personas; (b) El efecto sinérgico de las organizaciones, según el cual el resultado coordinado de las distintas partes de un organismo es mayor que la suma de acción de sus componentes individualmente considerados; (c) Previsibilidad de acción de sus componentes, al menos con un cierto grado de probabilidad. (p. 304).

Enfoque racional y social

Desde una perspectiva racional para Franco (2012) toda organización se justifica en función de unos objetivos que hacen que su estructura y funcionamiento no se puedan separar de una evaluación externa del producto. Si por el contrario se toma el punto de vista social no cabe la estimación del producto al margen de los procesos internos como el clima, satisfacción de sus miembros, etc. La humanización es el objetivo prioritario en el enfoque social mientras el rendimiento lo es en la racional. (p. 32).

De ahí que en este enfoque la institución educativa se propone metas establecidas en su visión – misión, las cuales son los rectores del logro de los compromisos asumidos para la gestión de éxito, dado que la racionalidad implica el conocimiento de la realidad y los procesos para tratarla de manera adecuada y solvente frente a la dinámica de cambios.

Fernández (2011) señala que es una propiedad directa a las organizaciones educativas: “La racionalidad no es más que esa relación instrumental entre recursos y propósitos”. De ahí que dentro de este enfoque se producen la crisis de gestión dado que la implantación de la norma indica su fiel cumplimiento para todas las instituciones educativa, siendo el objetivo de alcanzar un mismo

resultado. (p. 91).

Enfoque técnico y cultural de la organización

Astocasa (2014) citando a De Miguel (1998) menciona que cada institución educativa tiene sus propias características, los miembros que la conforman determinan el grado de relaciones, establecen el contexto de sus relaciones así como desarrollan un procedimiento que se genera para la producción, en el caso de las instituciones educativas, la particularidad de las personas hacen que se unifique solo en base a la imagen institucional. (p. 12).

Domínguez (2011) citando a Schein (1988) señala que los enfoques técnicos están inspirados en criterios empresariales derivando criterios lógicos y formales, en cierto modo es unificar, para dirigir y evaluar las organizaciones. En la misma línea articulando los conceptos de las organizaciones basándose en el conjunto de creencias, valores y normas compartidos por los miembros de una organización. El enfoque racional, por su parte estudia las organizaciones desde un punto de vista tecnocrático, vertical y estandarizado, sin tener en cuenta aspectos contextuales, históricos, o particulares de cada caso. (p. 41).

Cabe resaltar que el enfoque racional responde al paradigma positivista de las ciencias observables mientras que en el enfoque cultural se asume la postura de análisis cualitativo y simbólico ya que para estudiar a seres humanos y la organización resulta demasiado tedioso.

Para Gonzales (2015) la teoría de la organización no ha permanecido al margen de la investigación científica. En consecuencia se observa que los nuevos procesos de análisis se centran en los estudios cualitativos e interpretativos ya que la fenomenología y particularidad de cada situación de trabajo sostenido enmarca la calidad de los procesos que se gestan dentro de las organizaciones. La confrontación en el estudio de las organizaciones en general y de la escuela como organización en particular, desde el enfoque positivo racional burocrático y el interpretativo simbólico crítico, ha sido una constante en los últimos años y nos referimos más por extenso al tema en otro apartado de este Proyecto. (p. 62).

Baste decir que el primero de los enfoques considera la organización, y por tanto la escuela, desde una perspectiva mecanicista, burocrática, alejada del entorno y con la pretensión de obtener los mismos resultados aplicando los mismos efectos y funciones organizativas. En cierto modo hoy solamente desde la perspectiva institucional se mantiene este enfoque de los centros educativos, ya muy matizado en los documentos, pero no en la práctica, por palabras como autonomía institucional, o Proyectos Educativos y curriculares.

Definición conceptual

Para Solórzano y Navío (2016) desde el enfoque educativo:

La estructura organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, en conjunto con los miembros de la organización quienes ponen en práctica dichas estrategias, haciendo que los líderes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización, asimismo es la inclusión del diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo siendo el otro componente el clima organizacional representado en los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas, así como se genera el aprendizaje organización en la cual se articula el cumplimiento de sus responsabilidades. (p. 23)

De lo anterior se concibe que al hablar de estructura organizacional se refiere a todos los órganos o áreas de gestión escolar que están representados desde los directivos, los coordinadores, el conjunto de docente quienes cumplen un rol fundamental dentro de la institución educativa, la misma que se deriva en la muestra del desarrollo en función a los compromisos asumidos en la gestión, de modo que los objetivos planteados en los instrumentos de gestión como es el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y traducidos en el Plan Anual de Trabajo (PAT), se puedan plasmar de manera correcta.

Del mismo modo al hablar de la estructura organizacional se encuentran un conjunto de estudiosos quienes definen del siguiente modo:

Morales (2009) citando a Burns y Stalker (1961) desde la estructura la organización se define así:

Una organización es un sistema social con unos límites relativamente definidos, creado deliberadamente con carácter permanente para el logro de una finalidad, que combina recursos humanos y materiales, cuya esencia es la división del trabajo y la coordinación, y que implica unos procesos organizativos e interorganizativos y unos valores. (p. 32)

En la Ley general de Educación 28044 resalta que la estructura organización en las instituciones educativas se encuentran normadas por el conjunto de funciones que asume el personal designado para llevar a cabo las tareas de gestión educativa.

Del mismo modo para Fernández (2011) la organización de la escuela desde una perspectiva sistémica en tres niveles crecientes de complejidad son los niveles agregados (el elemento individual, el profesor), los niveles estructurales (primeros planos en las relaciones interpersonales), niveles de sistemas (relación con relación, función que desempeña los entornos). (p. 38).

De este modo se concibe que está compuesto por los objetos materiales, inmateriales así como de la distribución del trabajo y la coordinación que constituyen la base de la estructura organizativa, de toda institución escolar con el propósito de brindar servicios adecuados y eficiente en función al aprendizaje de los estudiantes.

Del Águila (2010) señala que “la estructura organizativa es el esqueleto de la organización” (p. 31). De ello se puede apreciar la distribución de las funciones de cada miembro de la institución conformado por las funciones del director, el cuerpo jerárquico, las coordinaciones de cada área de estudio así como de las comisiones de trabajo de cada actividad que implique el desarrollo educativo.

También, Donelly Gibson e Ivancevich (1994) indicaron que las estructuras organizacionales aportan a la eficiencia, en total “representan sistemas estables de la relación de un miembro con los demás en las organizaciones, lo cual constituyen marcos en que se desarrolla el proceso interno de las mismas”. (p. 423).

De esta concepción se indica que la estructura organizacional es determinada por las normas vigentes del sistema educativo, la misma que se especifica en el Reglamento Interno de la institución en la cual se especifica los parámetros de cumplimiento así como los estímulos o las falta y sanciones que están dentro del marco regulativo de la ley general de educación y del profesorado, la misma que es regida por el Ministerio de Educación.

Yáñez (2002) afirma que la estructura organizativa “responde a la etimología original del concepto: *struere* significa, sencillamente, algo construido, algo que se crea para proporcionar sostén u estabilidad a un con junto de elementos”. De este concepto se interpreta que la organización se conoce por su forma de funcionabilidad en el uso de los medios y recursos estratégicos que hacen que se cumpla los objetivos propuestos. (p. 5).

Para Ecles (2007) considera que las estructuras organizacionales son las distribuciones formales de las labores, proporciona el canal para participaciones y colaboraciones, limitando el autoritarismo y dando una línea de comunicaciones, asignando autoridad y responsabilidades desempeñando un nivel preceptivo de acuerdo a las formalidades y complejidades. Por lo cual se sugiere las necesidades de alineamiento de 3 niveles elementales en la organización, las estrategias organizativas, las estructuras y los entornos. (p.48).

Desde este enfoque se concibe a la organización educativa como una entidad en la cual esta afecto a diversos factores internos y externos dado que los procesos que se enlazan determinan los niveles de servicio que brinda en materia de aprendizaje, para ello se establece las articulaciones de los organismos de la comunidad, asimismo se observa que estas actividades se llevan a cabo desde la

concepción de administración de la educación, que se plasma en el centro educativo, por ello es necesario establecer los procesos organizativos en conjunto con todos los miembros de la organización.

Para Davis (2010) la estructura organizacional está conformada según los lineamientos concebidos por la totalidad de integrantes en el marco del cumplimiento de las estrategias presentadas para el desarrollo educativo en la institución dado que se traducen la forma de organización en los instrumentos de gestión la misma que regula todo el proceso educativo de manera interna pero que responde al proceso general emanado por el Ministerio de Educación. (p. 17).

Otro concepto consistente es la que se aprecia de Mintzberg (2013) quien sostiene que la estructura organizacional responde al diseño de la organización y se refieren al total de la forma en que las organizaciones dividen sus labores en trabajos distintos y diferente tarea, coordinando todo de manera posterior. (p. 176).

De lo anterior se desprende que la estructura no solo es la especificación de las funciones del personal y de la distribución de las áreas e infraestructura educativa sino que son dos procesos eminentemente sustanciales, mientras que el primero determina la función, el segundo especifica el cumplimiento en el uso de las diversas herramientas construidas para el fin.

En ese sentido Robbins (2009) señala que el diseño organizativo se refiere a la dirección y la normativa de la Teoría de la organización, es decir al enfoque macro organizativo, dicho concepto incluye los siguientes elementos: (a) Patrón de obligaciones formales (organigrama y puestos de trabajo); (b) Forma en que las actividades se asignan a los departamentos o personas (diferenciación); (c) Forma en que se coordinan estas actividades o tareas (integración); (d) Relaciones de poder, de *status* y jerarquías dentro de la organización (sistemas de autoridad); (e) Las políticas, procedimientos y controles formales que guían las actividades y relaciones de la gente en la organización (sistema administrativo). (p. 66).

Características de la Estructura Organizacional

Como bien se había descrito anteriormente, la estructura de toda organización está determinada por el conjunto de normas que lo regulan y ello determina la característica de la institución. En este caso se trata de una institución educativa pública que está compuesto por docentes, y personal administrativo y de servicios complementarios como es mantenimiento, y vigilancia lo que hace que cada secuencia se establezca según las leyes laborales y el reglamento propio de la institución que está elaborado en base a la característica principal.

Formalización de la organización

Desde el enfoque de gestión empresarial aplicada al sistema educativo es la parte de la llamada arquitectura organizativa y es un parámetro de diseño muy relacionado con la normalización de procesos.

Solórzano y Navío (2016) señalan que no toda normalización implica formalización, sí toda formalización es normalización. Lo que la organización quiere ser no coincide con lo que realmente es. Los conjuntos de personas organizados terminan creando sistemas de relación no planeados que coinciden o nó. Las formalizaciones son formas de control de comportamientos organizacionales, y de la misma manera puede ser útil en la disminución de su inestabilidad, para lograr que sean homogéneas las prestaciones de los servicios, para lograr precisiones en el trabajo, para ser imparcial en el procedimiento. (p. 28).

Esa concepción se observa de manera constante en el sistema educativo, pues su implicancia se basa expresamente lo que la norma lo regula, mientras que en la sociedad, la necesidad de observar otros procedimientos se refleja ya que es importante concebir como el todo de la organización, mientras que para el sistema esto debe realizarse bajo el amparo de las directivas que se emana en la superioridad.

López (2009) citando Kast y Rosenzweig (1987) considera que la organización formal supone la estructura planeada y representa un intento deliberado por establecer relaciones esquematizadas entre los componentes encargados de cumplir los objetivos eficientemente. “La estructura formal es tradicionalmente el resultado de toma de decisiones explícitas y tiene una naturaleza prescriptiva”. (p. 44).

Por ello, en la parte inmaterial la estructura organizacional articula el patrón de relaciones que se presenta entre ello la presencia de la autoridad, el tipo de comunicación entre los miembros y de los directivos hacia la consecución del trabajo articulado así como el cumplimiento de las normas, reglas, procedimientos, etc.

Para Yáñez (2002) la consecución de unos objetivos marcados y tiene división de funciones. Entre estos elementos se encuentran los denominados elementos humanos quienes establecen los procesos de formalización de la organización siendo el control sobre el comportamiento, la especialización vertical y la capacidad de decisión. (p. 31).

Por ello el reforzamiento esencial de la institución educativa se muestra en la calidad de distribución del trabajo, en la equidad de las funciones que deben responder a todo un plan de trabajo en concordancia con los objetivos previstos a nivel del sistema educativo así como del propio estudiante en el grado que le corresponde desarrollarse.

Funcionabilidad en base a metas

Solórzano y Navío (2016) considera que toda organización debe desarrollar sus colaboradores en base a sus habilidades propias, ya que de este modo pueda sostener el conjunto de acciones determinadas para el cumplimiento de las metas propuestas como forma de desarrollo organizacional. (p. 33).

Concordante con ello, la funcionabilidad facilita la: (a) Determinación de los objetivos dentro del contexto ambiental; (b) Fraccionamiento del trabajo en

segmentos significativos, (c) Reagrupamiento de las actividades divididas en función de su semejanza interna, instalaciones o personal que ha de desempeñarlas; (d) Definir cada desempeño y asignarle los medios materiales y funcionales para su ejecución; (e) Elección de personas cualificadas; (f) Información a cada trabajador de su cometido, grado de responsabilidad y relaciones con otras personas o unidades de trabajo de la institución.

Para López (2009) la funcionabilidad dentro de estos grupos se da dentro de las especificaciones de la aplicación del reglamento que han de acatar sus miembros y que pretenden dar respuesta a necesidades surgidas del medio, surgen también grupos informales. (p. 41).

La funcionabilidad dentro del sistema educativo, especialmente en las instituciones educativas se ejecutan a nivel de servicio de su profesión o de la determinación del cargo asumido, por ello no existe diferencia de sexo, de raza o credo ya que la tarea es común, así como es abierto siendo la información basta en los portales y dominios del sistema educativo. Del mismo modo la tarea lograda está determinada por el grado de compromiso de cada miembro de la organización, si viene s cierto es complejo y difícil por la coyuntura social, esta no está eximido de ser realizada dentro del plazo establecido, por ello la funcionabilidad tiene consistencia en el encargo de la tarea a cumplir.

Para Robbins (2009) dentro del sistema empresarial otra característica es que el grupo puede también apoyar a un individuo “en un ambiente organizacional duro que produce ansiedad. Este tipo de apoyo es la solidaridad que establece diversas concepciones de la dualidad formal e informal en la organización que aparecen como las dos caras de una moneda: (a) Lo formal aparece como lo legítimo y lo informal como lo ilegítimo o desviación de las previsiones de la organización, (b) Lo informal aparece como irrelevante para los fines de la organización, (c) Lo informal como imprevisto y real. (p. 176).

La funcionabilidad de la organización no es vinculada directamente con el trabajo, y surgen de manera espontánea sin embargo se concibe que los motivos

y componentes pueden ser la amistad, el sexo, y otros. El surgimiento espontáneo es la condición de estructuración y sometimiento a reglas y objetivos comunes que el grupo formal. Sin embargo aunque estos objetivos y normas no son explícitos, existen en el ámbito de gestión.

Relaciones interpersonales

Como bien sostiene Solórzano y Navío (2016) este tipo de relaciones informales tienen gran fuerza, como decíamos y es importante conocer las, pues sus vínculos son de tipo afectivo y sus valores también con hondas raíces en la personalidad.

Las preferencias de los individuos para asociarse o trabajar con otros, el uso de canales propios de información, el establecimiento de una escala propia de valores, el reconocimiento implícito de un liderazgo... tienen tal importancia ...que... en algunos casos sólo estas organizaciones emergentes son capaces de sostener la estructura formal. (p. 36)

Sin embargo para Mintzberg (2013) las relaciones interpersonales es el grado de comunicación, acercamiento de los miembros de la organización con el propósito de buscar comprensión, o entendimiento sobre las tareas a realizar, las fuerzas mancomunadas generan una sinergia de articulación para el cumplimiento de metas dejando de lado algunos aspectos de índole personal o de percepción anteponiendo el objetivo como fin supremo en la organización. (p. 35).

En el mismo sentido aclara Owens (2009) que las organizaciones educativas establecen las normas de conducta. Reconoce además dos cosas: que la escuela es esencial para el funcionamiento de la administración y que los grupos de la institución educativa tienen gran poder. (p. 86).

La organización educativa surge de un conjunto de roles que son ocupados por individuos que se comportan de acuerdo a unas normas preestablecidas. El ámbito escolar surge o se orienta, según las tareas a realizar, como por ejemplo el grupo que forman los profesores de un mismo curso, indica la capacidad de

autotransformarse supone que el estudio de las mismas no puede obviar las teorías sobre el cambio social y la dirección de este cambio.

Autores como Yáñez (2002) y López (2009) que más allá de la identificación con la institución educativa como sistemas abiertos, sociales y comunicativos, el análisis organizativo debe de considerar las diferencias entre la organización escolar pública y la organización privada: la primera basada en el grupo secundario y la segunda en el grupo primario.

En ese respecto, Canton (2010) señala que la mayor dificultad de gestión escolar esta derivada tanto de la naturaleza de los fines que asumen, como de la peculiaridad de la organización. Así sucede cuando se consideran: la ambigüedad de metas, la variedad de la cultura interna, la existencia de articulación débil, la naturaleza de sus usuarios, el celularismo, la tecnología problemática y la dificultad de asumir y elaborar modelos transferibles. (p. 49).

Morales (2009) indica que la postura que se adopte respecto de la posible funcionalidad de las organizaciones educativas va a estar muy relacionada con la teoría o paradigma sustentante: desde posturas racionales burocráticas clásicas se desea la formalización como puerto seguro y referencia de derechos y deberes de profesores, directores y alumnos, a la vez que elimina responsabilidades. (p. 97).

Finalmente se resume que desde las posturas más ligadas al desarrollo organizativo, ecológicas, o de contingencia, se mantiene la necesidad de estructurar las organizaciones educativas y aumentar la autonomía como mejor forma de lograr el mejor desarrollo profesional docente, en un aplanamiento de estructuras que busca responsabilizar a cada profesional de sus actos y capacitarlo para tomar decisiones.

Dimensiones de la Estructura Organizacional

Solórzano y Navío (2016) considera que la estructura organizacional tiene dos vertientes la que está compuesto por los elementos tangible o los intangibles de este modo precisa que la cultura organización así como el clima y el aprendizaje están dentro del diseño arquitectónico de la organización. (p. 38).

Dimensión: Cultura Organizacional

Solórzano y Navío (2016) definen que la cultura organizacional es el conjunto de expresiones que se plasman en el interior de la Institución educativa, en la misma que se traduce en la imagen así como determina sus características esenciales de planificación, organización y desarrollo considerando el propósito educativo. (p. 40).

Según Solórzano y Navío (2016) algunas de las características culturales de una empresa aplicables a una Institución educativa de carácter público son seis:

- (a) Niveles jerárquicos, en donde no están diferenciados pero se dan de manera vertical;
- (b) División del trabajo, que tiende a ser problemática porque sus roles resultan ser ambiguos y con cierto grado de incertidumbre, como por ejemplo, cuando un profesor de secundaria en el Perú, firma un contrato de trabajo sólo se le informa el Área a impartir y esporádicamente se le proporciona el programa educativo de la asignatura a impartir -que regularmente no empata con su perfil profesional-. Sin embargo, no así sus condiciones laborales;
- (c) Líneas de autoridad. En las instituciones de educación pública está determinado el grado de autoridad por el nivel de verticalidad existente en el organigrama institucional: en la cúspide el director, le siguen en orden subdirector, secretario escolar, orientador técnico, docentes, alumnos y padres de familia;
- (d) Centralización en la toma de decisiones. Que se refiere principalmente en la toma de decisiones del director, mismas que permiten u obstaculizan la necesidad de interactuar entre los demás integrantes de la institución;
- (e) Normas y procedimientos. Se representan través de los derechos y responsabilidades que tienen los integrantes para su ejercicio

profesional sustentados en un marco normativo y de política educativa. Que son transmitidos por el director o directivos por el que se establece y funcionamiento de la Institución educativa de Educación Secundaria. (p. 41)

En cuanto a procedimientos escolares como: inscripción, realización de horarios, entrega de calificaciones, bajas y reinscripciones, elaboración de certificados, reuniones de consejo, exámenes, prueba enlace, comisiones, asistencias a cursos. Así como procedimientos administrativos: contratación de personal, permisos, año sabático, prestaciones, control de asistencia, premios y estímulos, sanciones, programación y evaluación presupuestal, entre otros. Todas características anteriormente descritas como se puede observar están presentes en las instituciones educativas de educación básica del Perú.

Hargreaves, (2005) también señala que la Cultura organizacional es la acción donde concurren cuatro formas de la cultura de la enseñanza que favorece una identidad entre los docentes y su labor: individualismo, colaboración, colegialidad artificial y balcanización. (p. 43).

Asimismo, dentro de la cultura en la organización, esta releja la forma como se establece los procesos de enseñanza aprendizaje en la cual la distribución de las funciones tienen que estar acorde a los niveles requeridos por ello la importancia en la determinación de la sincronía de los procesos que se establecen dentro de todos los actos a desarrollar en el contexto social.

En palabras de Ramírez (2010) el análisis de una estructura organizacional de las Institución educativas debe de guiarse por medio de siete factores fundamentales los cuales son: el papel del profesionista, el amor a la profesión, la cultura organizacional, la parte administrativa e institucional que realizan los directivos, el papel del profesor en las Institución educativas, la percepción de las Institución educativas y desde la administración del cambio. (p. 56).

La propuesta de Senge (2005) para un eficiente y un eficaz funcionamiento de las organizaciones educativas consiste en aprovechar el entusiasmo y el aprendizaje de los sujetos que forman parte del colectivo organizacional en todos sus niveles. En consecuencia, una Institución educativa está integrada de manera vertical por el siguiente personal: tres directivos (director, subdirector y secretario escolar), los que tienen funciones pedagógicas (docentes) y quienes se responsabilizan de las funciones técnico-administrativas de la Institución educativa (ambos). (p. 77).

Hay que destacar que de acuerdo en Senge (2005) la estructura está representada por las coerciones externas que influyen sobre el individuo, como por ejemplo las políticas educativas que están vigentes. El autor establece más de cinco disciplinas para el aprendizaje organizacional altamente efectivo. Uno de las disciplinas más importantes es el dominio personal. Mediante esta disciplina se espera que los individuos alcancen su bienestar, por medio de la satisfacción de las necesidades conocidas como la autorrealización y la autoestima, que es proporcionado (o debería ser) por la Institución educativa. (p. 78).

En resumen, los indicadores de la Institución educativa que ayudan a identificar su estructura organizacional serían: dimensión cultural (cultura propia), dimensión relacional (implica las relaciones entre sus sujetos que la integran), dimensión estructural (Institución educativa formal), dimensión entorno (contexto interno y externo en que se desenvuelve) y dimensión procesual (que muestra el proceso que se sigue para hacer funcionar la institución, como por ejemplo sus estrategias)

Para Morales (2009) los rasgos significativos en una Institución educativa en una estructura organizativa son: (a) colocar al alumno en el centro del proyecto educativo. (b) enriquecer los contenidos y ampliar la oferta de conocimiento. (c) impulsar proyectos innovadores. (d) actualización permanente con el trabajo como centro. (e) trabajo en equipo y (f) mantener un margen de autonomía administrativa a la vigente hasta hoy. (p.179)

Dimensión: Clima Organizacional

Solórzano y Navío (2016) refiere que el clima organizacional es el conjunto de elementos y dispositivos que se expresan en los comportamientos de sus integrantes así como de la preparación del ambiente y sus relaciones estructurales que contribuye para alcanzar las metas u objetivos de la Institución educativa que se comparten más que valores comunes, que permiten guiar un sentido de identidad. (p. 41).

Por lo que se refiere a otro de los elementos significativos en una clima organizacional están las tácticas de cambio cultural (TQM o Total Quality Management, por sus siglas en inglés) (Morales, 2009). En donde se incluye como base fundamental el “Empowerment”, que en su significado literal corresponde a “dar poder”, lo que implica llevar un proceso institucional para concederles autoridad y poder a todos los miembros de la Institución educativa, como por ejemplo cuando se les permite tomar decisiones en circunstancias personales y para todo el colectivo docente.

Así como también se admite el desarrollo de capacidades en los integrantes de una Institución educativa, como son el escuchar, el expresar, el aprender de sus opiniones, compartir las experiencias y los conocimientos en y para toda la Institución educativa. Finalmente cabe señalar que este término “Empowerment”, que es aplicado a las empresas también puede tener aplicación dentro de la cultura organizacional de las Institución educativas de enseñanza secundaria. Continuando con nuestra construcción teórica abordamos la profesión docente desde su reflexión y práctica.

Dimensión: Aprendizaje organizacional

Para Solórzano y Navío (2016) significa un “trabajo de conocimiento” mediante el cual se hace necesario que un sujeto asimile, modifique y organice información para dar solución a diferentes problemas particulares que pueden presentarse en un contexto dado en la cual el trabajo de conocimiento está representado por la labor cotidiana que produce un profesor. (p. 41).

De modo que la Institución educativa representa el lugar en donde se encontró la propuesta de cambio educativo, porque dentro se produce un conocimiento propio que puede ser utilizado por sus miembros para la solución de los problemas que se gesta en el ambiente escolar ya que se presume que las actividades controladas están direccionadas a lograr metas comunes.

Para Ramírez (2010) una Institución educativa que aprende significa la existencia de un sistema de interacción entre los sujetos de la misma y su entorno donde se alcanzan objetivos comunes para generar experiencias y conocimientos a través del proceso de socialización vivencial. (p. 49).

Por un lado, para alcanzar las metas de la institución (misión y visión) se requiere de estrategias que orientan la Institución educativa. De acuerdo con Ramírez (2010) existen dos tipos de estrategias: la deliberada y la emergente. La primera, es realizada mediante un proceso intencional en donde se realiza un proceso colectivo, se define lo que se desea alcanzar y debe ser realizada sin que afecte el entorno.

Cuando se denomina aprendizaje organizacional se refiere la reflexión de los procesos en torno a la planificación escolar y de las metas logradas en un periodo establecido en la cual se debe desarrollar los procesos de gestión acorde con las necesidades de la sociedad, de ahí que la gesta del cambio articula la voluntad de mejorar así como de intercambiar experiencias a favor del crecimiento institucional de modo que cada acción que se realiza está destinado a promover el cambio constante y mejoramiento continuo.

Ahora bien, Pawlowsky citada por Torres (2010) distingue cuatro niveles de aprendizaje organizacional: individual, grupal, organizacional e intraorganizacional y el llamado inter organizacional. En el nivel individual se sitúa la capacidad de cada individuo para transformar su experiencia individual en acción del colectivo docente. (p.110).

En el nivel grupal se hace referencia al trabajo que ocurre entre más de una persona (grupo de docentes) para desarrollar un sentido común hacia su trabajo. Cuando enfocamos el nivel organizacional e intraorganizacional, se habla del manejo que tiene el líder para guiar el aprendizaje hacia toda la Institución educativa. Respecto al nivel inter organizacional podemos decir que es representa el aprendizaje que puede llegar a trascender la Institución educativa. Como podemos observar los cuatro niveles de aprendizaje organizacional nos permiten mostrar que el aprendizaje parte desde lo individual a lo grupal, de los grupos a la Institución educativa y de ésta va encaminada hasta llegar al sistema.

Asimismo existen tres modos de aprender: cognitivo, cultural y acción-aprendizaje. Desde la postura cultural esta la propuesta de Senge (2005) que relaciona al aprendizaje y al conocimiento como parte de un sistema complejo (desde un pensamiento sistémico) y que afectan la capacidad de los sujetos (modo individual) que integran la Institución educativa para lograr aprender.

El Aprendizaje Organizacional desde la perspectiva del profesor, según López (2009) requiere de acciones concretas que le permitan mejorar su aprendizaje organizacional e individual. Además, su forma de aprender no solamente reside en programas de desarrollo profesional (cursos, talleres, diplomados, entre otros) sino también en su práctica cotidiana. Por lo cual es necesario promover tiempos y propósitos compartidos entre todo el personal docente para crear las condiciones necesarias de un aprendizaje organizacional mediante un liderazgo transformacional. (p. 60).

Según López (2009) para que una institución (como es el caso de la Institución educativa) logre explotar el Aprendizaje Organizacional deberá de tener seis dimensiones que se manejan en las organizaciones empresariales como son el liderazgo, su estructura, la participación de los docentes en la toma de decisiones, el compromiso compartido y actividad colaborativa en la Institución educativa, y el deseo de por extender el conocimiento. Además de llevar un seguimiento de los resultados alcanzados. (p. 85).

En relación a posibles barreras que puede desafiar las Institución educativas está el análisis de la práctica docente y directiva, el tiempo, el liderazgo, el contexto externo que rodea la institución, además de su estructura organizacional. Estas seis dimensiones también guiarán en el análisis comparativo entre dos Institución educativas secundarias en el Perú a desarrollar.

1.2.2. Fundamentos teóricos de la Calidad de Servicio

Teorías que sustentan la Calidad de servicio

En el ámbito educativo, el concepto de calidad es una constante en casi todos los países debido que este factor ha impulsado el crecimiento de los niveles cognitivos de los estudiantes y en consecuencia ha revertido sus efectos en el desarrollo científico, tecnológico, industrial y social influyendo de manera directa en la economía y bienestar de la sociedad.

Por ello, el análisis de la misma parte del origen de la concepción de la calidad como el factor determinante del crecimiento de toda organización en la cual el posicionamiento de la organización frente al mercado en cualquier campo así como en este caso la educación en la cual el desarrollo del hombre y de la sociedad.

La búsqueda del origen se centra en la concepción de la American Society for Quality (ASQ), en la cual asocia la gestión con los procesos de mejoramiento y alta precisión en cuanto a los factores de efectividad, eficiencia, pertinencia en pro de la satisfacción del cliente.

Los autores de la entidad precisan que se trata de una concepción subjetiva, perceptiva respecto al objeto material o inmaterial el cual se tiene un interés particular respecto a sus características mediante la cual se busca entregar un producto a las expectativas del consumidor, usuario o solicitante del medio correspondiente.

Cabe precisar que según Fuentes (2014) citando al concepto de la International Organization for Standardization (ISO) con la norma internacional ISO-

9000, define a la calidad como el “grado en que un conjunto de características inherentes, cumple una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (ISO, 2005). De ello se establece que las características fundamentales de la calidad es que el servicio debe ser efectivo y el producto debe estar acorde a la necesidad del usuario en el campo educativo se aferra a la condición racional de que la atención debe ser inmediata y clara. (p. 41).

Zeithaml, (2007) describe que la calidad de servicio como concepto se inició desde la postura del proveedor en el marco de que una atención oportuna brindaría mayores oportunidades en la gestión de desarrollo de su organización. (p. 54).

En ello la calidad desde la postura de que las cosas “bien hechas” tienen mayores beneficios en duración y efectividad en el ámbito social se traduce en “las cosas bien atendidas crea fidelidad en los clientes” de ahí que desde 1972, se aplicó a los diversos servicios aspectos de la producción, teniendo como fundamento el cuidado de las relaciones funcionales. Desde esta postura se incrementó el concepto de que la calidad es una condición objetiva, medible y de orden superior frente a las condiciones de la relación proveedor y cliente en función a la oferta y la demanda del mercado común y del mercado industrial.

Desde la postura empresarial tecnológica, Juran (2007) considera que este concepto puede asumir diversas posturas según sea el caso considerando desde la consecución de la materia prima, su transformación, así como la puesta en venta hacia el usuario, por ello se analiza todo el procedimiento buscando la optimización del producto así como desarrolla el tratamiento directo hacia el usuario en la cual la satisfacción de obtener el producto deseado es importante.

En el ámbito social de mercado, Rodríguez (2013) citando la postura de Ishikawa (1978) precisa que la calidad se encuentra en la producción, la selección del material inicial, el cuidado de los procedimientos y tratamientos de insumo, la visión del movimiento dinámico del mercado así como la imagen deseada del producto y su entrega oportuna en la cual se establece que la calidad pasa por

todas las fases de la actividad de la organización es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los servicios o atención. (p. 21).

Desde la teoría de la administración parte Stoner (2006), aportando que Calidad en la organización es mucho más que la creación de productos superiores a los estándares y medidas de buenos precios, sino que se trata de lograr atenciones y un servicio más competitivo, esto implica mejorar desde el inicio del proceso en vez de tener algún error y consecuentemente corregirlo en el camino. De acuerdo con Benítez (2005), la calidad es la percepción de la estructura de un producto o de la forma de un servicio en la cual el usuario recibe lo necesitado en el tiempo establecido o creado por la expectativa y que de esta se traduce en un bien recibido con todas las características deseadas dentro del estándar del costo del mercado.

Por ello, al relacionar estas posturas se encuentra que la definición de calidad en los servicios educativos pasa por los resultados obtenidos por los usuarios de la actividad educativa que se presenta desde la recepción del cliente que en este caso es el padre de familia, el trato o la manifestación de las relaciones, el proceso de enseñanza aprendizaje y el calor del ambiente del recinto escolar lo que se puede asegurar su permanencia como cliente.

Filosofías de calidad

En el contexto mundial se observa que los aportes de la calidad como concepto se iniciaron como posturas filosóficas de las grandes empresas, estos designios fueron trasladados a los diversos sistemas de carácter social, entre ellos al sector educación siendo responsabilidad de los gobiernos tomar en cuenta el famoso término de “Calidad Educativa”

Lo anterior se precisa que uno de los elementos o componentes de la postura de calidad es nada menos que el “Servicio” que en el sector educativo también puede entenderse como la atención que se brinda al usuario que es el padre de familia y al estudiante, por ello de acuerdo con Cárdenas (2014) la

filosofía de Deming (1972) toma vigencia en el sector educación, ya que el cuidado de los procesos educativos en la gestión deben desarrollarse desde la planificación educativa hasta la obtención de los logros establecidos para a un periodo escolar.

En ese sentido, se puede concordar que los 14 aspectos de la calidad de Deming, interpretados por Cárdenas (2014) para el ámbito educativo son:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y la atención, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y atención, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
6. Métodos modernos de capacitación.
7. Implantar métodos de liderazgo.
8. Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
9. Romper las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
11. Este punto se divide en dos:
 - a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
 - b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.
12. Se exponen dos puntos:
 - a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
 - b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo.
13. Implantar un programa riguroso de atención y auto mejora.
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. (p. 32)

Parafraseando al autor se puede encontrar que todas las recomendaciones de Deming, en la actualidad se visualiza con alta prioridad en la educación con el único propósito de llevar a la educación pública a estándares de nivel internacional donde los aprendizajes de calidad sean las respuestas en la formación integral del estudiante.

Asimismo, la revisión del aporte de Juran (1986) citado por Cárdenas (2014) indica que la calidad se inicia desde la planificación de las acciones y el cuidado de los procedimientos de la organización hacia la aplicación de un servicio organizado. Dicha filosofía desde su esencia considera lo siguiente: 1. Elaborar el producto dentro del menor costo posible pero considerando las características esenciales en las cuales no se puede desperdiciar ningún material es decir utilizar lo justo y necesario para un buen producto. 2. La adecuación de la producción en base al producto, de ello se traduce que a mejor calidad mejor satisfacción y duración del producto, lo que también debe precisarse que a mejor producto menor costo. 3. Lograr conformidad con especificaciones. Esto indica que se debe tener en cuidado las aplicaciones necesarias y requeridas por el cliente o usuario. 4. Mejorar proyecto por proyecto. El mejoramiento continuo es una condición innata del mercado el producto debe ser mejorado de acuerdo a la dinámica de consumo del mercado. 5. La calidad es el mejor negocio. Se considera que un producto de calidad desarrolla hegemonía dentro del mercado, se posiciona como marca o imagen que el consumidor hace suyo fidelizándole. (p. 33).

De los principios señalados por Juran según Soto (2009), indican lo siguiente:

- a. Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.
- b. Establecer metas para la mejoría.
- c. Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.)
- d. Proporcionar entrenamiento.
- e. Realizar proyectos para solucionar problemas.
- f. Informar sobre el progreso.
- g. Otorgar reconocimientos.
- h. Comunicar los resultados.
- i. Mantener registro de los resultados.
- j. Mantener el impulso al hacer que

la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía. (p. 17)

lo descrito anteriormente obliga a la perspectiva entre lo ideal y la realidad de los hechos que ocurren en las instituciones educativas, por ejemplo una de las acciones descritas que se ha insertado es la palabra gestión, de ello se desprenden que los directivos deben realizar todas las fases de una organización de éxito, para ello deben aplicar los aspectos estratégicos desde la obtención del dato para el diagnóstico situacional cuidando que el análisis de los resultados previos deben responder al establecimiento de nuevas metas.

Dentro del mismo análisis se encuentra la capacitación para la gestión en ello se incide el desarrollo humano, de la capacidad de concertación de la manifestación de la inteligencia emocional para el fomento de las relaciones interpersonales entre los diversos actores educativos, por ello el slogan de “Buen Trato” es parte de la característica de una escuela denominada de calidad, asimismo la palabra “la Escuela que queremos” lleva al cuidado de los aspectos del servicio en la cual el padre de familia espera respuestas concretas y oportunas del avance de aprendizaje de los estudiantes.

Desde este aspecto Fuentes (2014) en su tesis sobre calidad educativa describe que los procedimientos de la relación entre la gestión de la institución educativa es percibida por los usuarios o padres de familia así como integrantes de la comunidad educativa, esto indica que la disposición del ambiente, la forma de las relaciones, la capacidad profesional para el servicio y desarrollo de los contenidos educativos, así como el uso de los diversos recursos materiales y virtuales para el aprendizaje hacen que se alcance los niveles deseados del aprendizaje.

Para Soto (2009) relacionando los aportes de la filosofía de Kaoru Ishikawa en el ámbito educativo señala que sus aportes son relevantes dado que el control de los procedimientos y estandarización de los procesos fortalecen la obtención de un producto con el mínimo de errores y de alta consistencia válido para

cualquier circunstancias dado que se cuida que los detalles sean adaptables a la exigencia del mercado

Desde esta concepción en la actualidad el proceso educativo insertó en sus actividades el proceso de reflexión sobre los avances del desarrollo educativo institucional, para ello las denominadas comisiones de trabajo son las mismas en el trabajo de equipo, ya que la organización de la misma facilita la integración de saberes y de fuerzas con lo que se reduce la tarea haciendo un liderazgo compartido en beneficio del estudiante.

En ese sentido, es preciso transcribir el siguiente aporte de Soto (2009):

La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

1. primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo. Lo importante en toda institución pública es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.
2. orientación hacia el usuario. La atención y servicios deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del usuario.
3. el proceso siguiente es el usuario.
4. respeto a la humanidad. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.
5. administración interfuncional. Cuenta con comités interfuncional de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad. (p. 60)

De lo anterior se concibe que en la actualidad el fin de la organización educativa es el aprendizaje del estudiante, por ello, se busca que la planificación educativa responda a la necesidad del estudiante, la contextualización debe ser la relevancia sostenibles ya que el reconocimiento de sus habilidades debe ser plasmada en lo que realiza, por ello, la ejecución del proceso de enseñanza aprendizaje debe estar vigilada por la acción del monitoreo y del acompañamiento

que en la actualidad realizan los directivos como parte del liderazgo de la gestión en materia pedagógica.

Fuentes (2014) describe que para el logro de estas acciones, la institución debe contar con las herramientas de gestión acordes al diagnóstico y a las metas establecidas, ante ello precisa que la evaluación de los procesos, el control de las actividades, la dotación de los recursos, así como la implementación de la tecnología es una de las condiciones básicas del desarrollo de la educación. (p. 21).

Asimismo, para concebir la calidad como atención, American SocietyforQuality (2007), cita a la filosofía de Philip B. Crosby quien, establece que todos son partidarios de la calidad, todos creen que la entienden, todos piensan que para gozarla es suficiente guiarse por sus percepciones normales al natural y fundamentalmente todos creen que la problemática en esta área es ocasionada por otras personas.

Según Soto (2009), en concepción de Crosby los procesos de optimización de la calidad deben surgir de las actitudes y comportamientos de los altos directivos, y de filosofías en las cuales todos los trabajadores entiendan su propósito.

Lo cual conlleva que integrantes de la Institución educativa concuerden en el mejoramiento de su desempeño y en consecuencia para el logro de estos cambios, Crosby alude 4 elementos:

- a. "Calidad se define como cumplir con los requisitos". Todos los miembros deben estar conscientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.
- b. "El sistema de calidad es la prevención". Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas.
- c. "El estándar de realización es cero defectos". Es tomar en serio los requisitos, es hacer las cosas bien y a la primera, es hacer lo acordado en el momento

acordado. d. "La medida de la calidad es el precio del cumplimiento".
Una forma de evaluar la calidad. (p. 167)

Otro de los aspectos observados es el mejoramiento de la competencia profesional de los docentes, y de los directivos, del mismo modo se incide en el mejoramiento del trabajo del servidor administrativo, ya que los detalles para determinar una organización de calidad para por que todo funcione como se establece dentro de la expectativa del padre de familia para la obtención del servicio acorde a lo que requiere para el desarrollo de los hijos y estos puedan enfrentar el futuro con los conocimientos pertinentes, es decir lo que el padre de familia busca es el desarrollo del estudiante.

Cabe precisar que estos conceptos de las teorías descritas direccionan en el ámbito privado en la cual la autonomía de gestión pueda incrementar algunos servicios, sin embargo esto está asociado al costo y a la inversión que realiza el padre de familia, mientras que en el sector público, las normas restrictivas sobre la gestión hacen que el servicio no alcance su real magnitud y sea percibida como entidades burocráticas que no facilitan el buen desenvolvimiento ni estén de acuerdo a la necesidad del padre de familia.

Definición conceptual

Como bien se analizó pueden citarse diversos conceptos para determinar la calidad de servicio ya sea en el ámbito de la producción, así como de industria y hasta en los servicios general, de ahí que se toma el mejor acercamiento como actividad social.

Caldera, Pirela y Ortega (2011) definen que la calidad de servicio es la percepción de los usuarios de un bien recibido en base a las características ofertadas en materia educativo, para ello enlaza tres aspectos fundamentales como son las Expectativas del cliente en la cual se manifiesta el Interés del usuario, siendo esto el aspecto interno en la cual se recrea la imagen del servicio a recibir, del mismo modo se considera el factor Percepción del cliente, de quien se espera la opinión positiva durante la adquisición del producto o bien solicitado

con la respectiva orientación lo que se observa en la Satisfacción del cliente, que incrementa el consumo del producto y reduce el nivel de reclamo de las características del producto ofertado. (p. 337).

Asimismo, para Fuentes (2014) citando el trabajo de Parasuraman y otros (1991) define que la calidad de servicio es la acción de percepción del funcionamiento de atención del servicio como son los aspectos tangibles, la confiabilidad, responsabilidad, empatía y seguridad que tiene el usuario en relación al bien adquirido o a la atención recibida dentro de un establecimiento ya sea de producción o de servicio.

A decir de Cárdenas (2014) señala que la calidad percibida determina el grado de relación y empatía que se produce entre el proveedor y el usuario en función a la oferta y demanda del producto considerando las características apropiadas así como el cumplimiento de las condiciones establecidas por la dinámica del mercado. (p. 33).

En ese sentido es concordante citar la definición de Zeithaml (2007), quien da el concepto de calidad de servicio como el acto de “superioridad o excelencia; por extensión, percibida que se puede entender como el juicio de un usuario acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o atención” (p. 13).

Como puede distinguirse, los conceptos varían según su finalidad, cuando se trata de la obtención de un producto se exige el cumplimiento de las características específicas del producto así como el orden del coste y de la entrega dentro de la garantía establecida, mientras que cuando se trata del servicio esta se traduce en la percepción o expectativa del trato y resultado que obtiene el usuario frente a la organización de quien solicita el bien.

Para este estudio, se asume el enfoque de sistemas dado que en la actualidad por Bernard (2008) quien sostiene que el servicio de calidad es el cumplimiento de las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la atención o la protección del medio, la

búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa que se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones. (p. 76)

En tal sentido, al precisar las características de la calidad relacionado a la atención involucra las formas de prestaciones de los trámites administrativos, en la Institución Educativa al padre de familia así como la caracterización de los procesos administrativos de recursos humanos que se destina para el acto administrativo, del mismo modo el trato es esencial en el servicio, por ello los aspectos redundantes en este estudio se ajustan a la expectativa del usuario.

Características de la Calidad de servicio en las instituciones educativas

La calidad puede ser vista desde ópticas disímiles. Esto implica que se tiene como objetivos la máxima satisfacción del cliente para diversos propósitos, también se busca la productividad óptima en los integrantes de la organización educacional que traiga como consecuencia una mayor utilidad, asimismo podría ser vista como la búsqueda de la excelencia, o bien es imprescindible por la competitividad del mercado aun cuando no se tenga pleno conocimiento del verdadero alcance de la calidad.

Según Bernard (2008) muchas instituciones han tratado de asegurarse que los usuarios reciban, en forma constante, atención de gran calidad en todos sus encuentros con los usuarios. La Multidimensionalidad de la calidad de servicio está justificada teóricamente de forma extensa; no obstante, falta consenso respecto a sus dimensiones constitutivas. “En consecuencia, son múltiples los trabajos teóricos y empíricos en diferentes contextos de atención que reportan resultados diferentes en la composición del constructo” (p. 64).

Como se puede observar, la calidad en el atención juega un papel muy importante según los padres de familia especialmente en las Instituciones Educativas, porque no sólo se juzga el atención hecho, sino que la imagen y la confianza que depositó ese usuario en el producto y/o atención; por consiguiente,

un usuario insatisfecho representa una pérdida para la institución, tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, se obtiene un usuario satisfecho y leal a la atención y/o producto, además de un incremento en la matrícula y las metas de atención del servicio educativo.

Para Benítez (2005), los aspectos fundamentales de gestión se consolidan en la forma de gestión que esta se establece, en materia de articulación de las funciones administrativas y pedagógicas, ya que el padre de familia o usuario direcciona sobre la información de la acción pedagógica del aprendizaje de sus hijos, así como de la obtención de los resultados en la formación cognitiva y actitudinal de los mismos. (p. 84).

Para el Ministerio de Educación (2016) la atención en la relación comunidad escuela pasa por el grado de apertura y la integración de metas comunes entre las partes es decir lo que el padre de familia espera y lo que la Institución entrega debe ser coherente con los procesos desarrollados y concordantes con el Buen trato como esencia de la filosofía del servicio establecido, de este modo el conflicto tiende a reducir y minimiza el costo social. (p. 92).

Fuentes (2014) citando los aportes de Shaw, (2007), direccionado hacia la comprensión del servicio educativo ya sea del ámbito privado o público establece un conjunto de procedimientos para determinar la calidad de servicio:

Confiabilidad: La capacidad de ofrecer el atención de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien la atención desde la primera vez. Accesibilidad: Las instituciones públicas especialmente deben facilitar que los usuarios contacten con ellas y puedan recibir un atención rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los usuarios, por ejemplo, cumple esta expectativa. Respuesta: Se entiende por tal la disposición atender y dar un atención rápido. Los usuarios cada vez somos más exigentes en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Seguridad: Los usuarios deben percibir que las atenciones que se le

prestan carecen de rangos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un usuario no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil. Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del usuario, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del usuario en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales. (p. 21)

En ese sentido se concibe que la buena acción y orientación al usuario establece una de las características de calidad, a esto se une el cumplimiento de las metas establecidas así como la entrega oportuna de lo solicitado determina la funcionabilidad y confianza de la institución en la cual el usuario queda satisfecho ya que se colmó sus expectativas como cliente y renueva la confianza a la gestión de la organización.

Del mismo modo, para este estudio la postura de Albrech y Carson (2001, p. 467), lleva a la reflexión de la razón sobre la percepción, es decir una condición subjetiva como es la opinión sobre gustos y colores como se dictamina en la sociedad, no puede estar por encima de la verdad, sin embargo se utiliza el argot de quien paga es el usuario por tanto tiene la razón. (p. 467).

Desde ese enfoque si bien es cierto se gestan las operaciones de índole comercial y la productividad se basa en la necesidad de la sociedad usuaria, es de promover la cultura de las “cosas bien hechas” así como de los “servicios bien recibidos” dentro de la norma que regula la sociedad, en las instituciones educativas, el usuario puede esperar ser atendido a la necesidad de su requerimiento, sin embargo esta debe pasar por los procesos administrativos determinados para tal fin.

De ahí que articulando los principios de la calidad tal como se maneja en el mundo empresarial, colisionan con la realidad que se desarrolla en materia de atención en las instituciones educativas públicas, mientras que en las empresa la razón fundamental es el cliente, en las organizaciones públicas la razón

fundamental es el cumplimiento de los procesos normativos que regulan una acción administrativa.

Para conocer estas contradicciones se detallan los principios que Albrech y Carson (2001) consideran para ello:

- (a) Un usuario es la persona más importante en cualquier negocio; (b). Un usuario no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él; (c) Un usuario no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo;
- (d) Un usuario nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo; (e) Un usuario es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño; (f) Un usuario no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso; (g) Un usuario merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio. (p. 431)

Como se puede observar los aportes de la calidad en materia de servicio están direccionadas sobre la efectividad de los procesos, así como del buen trato al usuario de este modo se incrementa el nivel de eficiencia y se reduce el costo que genera el tiempo, por ello la burocracia entendida como forma de regulación y fiscalización de procedimientos administrativos es tipificada como nefasta para la calidad.

Desde el enfoque propio de la calidad en función a la relevancia que posee el usuario para toda institución pública, como punto focal de sus operaciones, es necesario identificar las características de la atención. Según American Society for Quality (ASQ), considera que las atenciones poseen las siguientes características:

- (a) Intangibilidad: Significa que las atenciones no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo; (b) Inseparabilidad: Significa que la creación de una atención puede tener lugar mientras se realiza otras actividades; (c) Variabilidad: Significa que la calidad de

servicio dependen de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; (d) Carácter perecedero: Significa que las atenciones no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior; (e) Ausencia de propiedad: Los compradores de una atención adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible de la atención, es decir, el usuario paga por una atención más no por la propiedad. (ASQ, 2007, p. 17)

Shaw, (2007) describe que existen cinco diferentes tipos de atención, que a continuación presentaremos:

Atención genérica: Son los que la mayoría de los usuarios necesitan, como información, documentación en trámite. b. Atención básico. c. Atención aumentada: Es una atención adicional que se le da al usuario. d. Atención Global: Se le llama a la oferta conjunta de atención. e. Atención Potencial: Son los que los usuarios se imaginan que podrán encontrar, ya que los atención se desarrollan, y el usuario espera que superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a éste. (p. 176)

En resumen las instituciones educativas competitivas, en materia de atención al usuario son aquellas que están organizadas bajo conceptos propios, es decir se rigen por la eficiencia de los procesos y la efectividad del servicio, para ello establecen una autonomía de gestión, por su puesto cuidando de no colisionar con la norma que rige a toda organización del estado.

Dimensiones de la Calidad de servicio

En el estudio se asume la definición de Caldera, Pirela y Ortega (2011) quienes en su estudio respecto al servicio de una biblioteca adaptaron el instrumento original de Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), que presentaba 7 dimensiones sin embargo tratándose de un servicio en el campo educativo donde no intervienen factores de producción es concordante con las dimensiones Expectativas del cliente, Percepción del cliente y satisfacción del cliente. (p. 339).

Dimensión: Expectativas del cliente

Caldera, Pirela y Ortega (2011) sostienen que es el conjunto de aspectos que interesa al usuario respecto al tipo de servicio que le brinda la organización en todos los momentos y que están en el interior del cliente quien considera un espacio agradable con un ambiente adecuado para las interrelaciones entre los gestores y los usuarios en la cual sientan la satisfacción de elegir la organización por el tipo de atención recibido tanto en su eficiencia del servicio como del trato frente a las orientaciones para la integración a la institución. (p. 339).

Del concepto vertido por los autores se concatenan la amplia versión de la expectativa desde el enfoque de la sociología y la psicología en ese sentido cabe mencionar el constructo de Larrea, (2001) quien considera que las expectativas del cliente “Es la opinión que posee el usuario en cuanto a la respuesta de los desempeños y su expectativa, relacionándolo con el cúmulo de todo elemento cuantitativo o cualitativo de la atención”. (p. 189).

En esa misma línea de análisis Pael, (2001) indica que las expectativas siendo una condición intrínseca es la acción que determina la elección del tipo de servicio en la cual se encuentra a nivel de la organización. De este concepto se infiere que la esperanza de ser bien atendido no solo es un anhelo sino una necesidad de todo usuario ya que ser tratado con el respeto y en el tiempo establecido brinda la consistencia de su filiación en la organización ya que cuando se recibe con agrado el servicio se tiene la posibilidad de quedarse como un activo directo del servicio. (p, 143).

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, se puede decir que la calidad en el servicio, es cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre la atención que satisface sus necesidades.

Asimismo Caldera, Pirela y Ortega (2011) señalan que en el ámbito social el usuario articula un conjunto de necesidades de pertenencia, de asimilación, por ello al relacionarse sobre la adquisición de un producto o servicio requiere ser comprendido, orientado para complementar en un marco de armonía y buen trato

en el aspecto comunicativo, como en la misma entrega del producto solicitado. (p, 339).

Por ello, al hablar de emociones Zeithaml y Bitner (2002) argumentan que se trata de la acción percibida por el usuario en la cual emite un conjunto de actos comunicativos como medio de interrelación con el proveedor de ahí que, cuando se considera que se ha recibido una atención que hace sentir especial es que se tiene la concepción de que uno es importante para la organización, Es por ello que la inserción de la psicología dentro del plan de calidad de la empresa se revierte en la capacidad de servicio de los trabajadores. (p, 179).

El argumento que el cliente tiene la razón, es el objetivo concebido para poder incrementar los niveles de producción y esto solo puede darse cuando la demanda del producto se incremente conjuntamente con el número de clientes o usuarios del servicio, de ahí que las expectativas es la condición de brindar una atención acorde a la condición general en la cual el tiempo utilizado sea el previsto para la realización de la gestión, dicho de este modo el padre de familia o usuario de los servicios educativos debe ser aquella que se brinde con eficacia, en el menor tiempo posible, lo que hace que se identifique con la institución.

Dimensión: Percepción del cliente

Desde el enfoque organización y sistémico, Caldera, Pirela y Ortega (2011) definen que la percepción es la concepción positiva o negativa que se tiene como consumidor en la cual el servicio adecuado debe gestarse desde la entrada al establecimiento, la orientación respecto a la atención, la organización de los actores y de la distribución de los medios y materiales, aspecto que facilita la adquisición de los productos incidiendo en la elección respecto al tipo de servicio que satisface su interés. (p, 340).

Para Zeithaml y Bitner (2002) la percepción es el grado de conocimiento de la realidad captada por los sentidos y que esta de manera a priori determina

categorías y niveles de servicio, atención o de productos dentro de un establecimiento o una organización. (p, 180).

En ese sentido en el trabajo de García (2016) respecto a la calidad de servicio administrativo se describe que la percepción está asociado a la captación de la realidad respecto al hecho de hacer bien los procesos en la cual la efectividad sea el baluarte, del mismo modo explica que el trato con los usuarios y compañeros determina el tipo de ambiente en la cual se encuentra, de ahí que el autor refiere que el trabajo en equipo, la concienciación de los lineamientos de alta gestión, en el marco de una adecuada captación de la comunicación verbal y no verbal determinan el tipo de establecimiento, con la misma se busca desburocratizar y hacer que sea más efectivo. (p, 53).

Lo anterior coincide con los procedimientos que se refieren en la institución educativa en la cual el servicio al estudiante debe realizarse en la atención oportuna respecto al aprendizaje, así como a las condiciones en la cual sea atendido tanto a nivel de recursos del aprendizaje como de los procedimientos administrativos para su filiación o registro de matrícula, cabe considerar que estas recomendaciones deben realizarse dentro del tiempo establecido.

Por ello, al considerar al padre de familia como el cliente o usuario del servicio educativo, se debe tener en claro que la calidad no solo es hacer bien las cosas, sino que también involucra las acciones respeto, responsabilidad que son elementos intangibles de la calidad, más aun cuando estas se encuentran dentro del contexto competitivo.

En ese sentido, las organizaciones deben caracterizarse por el altísimo nivel de calidad de las atenciones que entregan a los usuarios. La calidad de las atenciones depende de las actitudes de todo el personal que labora en la institución. El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir lealtad de los usuarios se logra evitando sorpresas desagradables a los usuarios por fallas en la atención y

sorprendiendo favorablemente a los usuarios cuando una situación imprevista exija la intervención para rebasar las expectativas.

Dimensión: Satisfacción del cliente

Para Caldera, Pirela y Ortega (2011) la dimensión Satisfacción del cliente, es la respuesta que tiene el usuario respecto al servicio o bien recibido luego de un proceso de interacción en la cual se muestran las características de atención otorgado por los proveedores o los responsables de la gestión, de modo que esta condición siendo de carácter psicológico sea colmado en todas las expectativas alcanzadas por el usuario en la misma que se expone la imagen, la calidad, la efectividad de todos los procesos realizados dentro de la dinámica administrativa, o de servicio productivo. (p, 343).

Al respecto, Zeithaml y Bitner (2002) señalan que la satisfacción también está compuesto por la ausencia de reclamos sobre el servicio en la misma que la diligencia haya sido del agrado del usuario fomentando el consumo masivo o la identificación con la institución, siendo parte del sistema involucrando a demás usuarios por la calidad de atención recibida. (p, 182).

Por ello, considerando que la calidad es un proceso de constante mejora en función a la dinámica de la oferta y la demanda del servicio se concibe que esta debe traducirse en principios o indicadores de gestión con la misma que debe ser aplicable al sector educativo. De ahí que se toma los conceptos y aportes de la American SocietyforQuality (2007) la misma que describe que en una institución pública encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuentan los siguientes requisitos para lograrla:

- (a) Se debe ser constante en el propósito de mejorar la atención y el producto;
- (b) Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes;
- (c) El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad;
- (d) El precio de los servicios debe estar en relación con la calidad de los mismos;
- (e) Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de atención, para mejorar

la calidad y la productividad para abatir así los costos; (f) Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento; (g) Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño; (h) Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal; (i) Deben eliminarse las barreras interdepartamentales; (j) A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad; (k) El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza; (l) Se debe impulsar el atención de todo el personal y su autodesarrollo. (p. 134)

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda institución pública logre implantar la calidad tanto en los servicios que ofrece como en el atención que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

Cabe precisar que la satisfacción también se muestra como un acto positivo hacia la atención o servicio recibido en la misma que todos los procesos realizado así como los factores que hayan intervenido, complementen lo que el usuario esperaba como medio de ser tratado con preferencia, de este modo la empresa gana un adepto más, con lo cual la cartera de clientes se incrementa en consecuencia también crece el nivel de productividad y de rédito económico.

A pesar de que existe intangibilidad en el atención, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del atención: a. Los atención no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de atención en su totalidad, ésta se pierde para siempre. b. Interacción humana, para suministrar atención es necesario establecer un contacto entre la oficina de normalización previsional centro de atención y el usuario. Es una relación en la que el usuario participa en la elaboración de la atención.

De las anteriores definiciones se puede llegar a la conclusión de que el usuario es una persona o una institución pública que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o atención; y lo más importante es el sujeto al cual se le va a servir y en función al cual toda institución pública va a operar para cumplir al máximo sus expectativas.

1.3. Justificación

En la actualidad el análisis de las variables como Estructura Organizacional y Calidad de servicio tienen vigencia en la medida que se trata de dos factores que se encuentran dentro del nivel de competencia de las organizaciones que en este caso se trata del análisis de tres instituciones educativas, por ello se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica.

La importancia del estudio radica en que en el presente estudio se aborda la teoría de Solórzano y Navío (2016) quienes sustentan que en las organizaciones existen algunos elementos principales de la organización: estructura social, participantes, objetivos, tecnología y entorno aspecto que se busca esclarecer la sinergia del conjunto de actividades, relaciones e interacciones entre individuos o grupos que sigue un patrón establecido; asimismo los participantes son individuos que, a cambio de incentivos, realizan contribuciones a la misma, son también actores sociales, los objetivos son de los fines deseados las concepciones que se lograra en todo el proceso; por otro lado la tecnología viene a ser el medio a través del que la organización transforma factores materiales físicos, información o personas en productos finales y está parcialmente integrada en las técnicas. El entorno está referido a todo aquello que se encuentra fuera de la organización y que está influenciada por ella.

Del mismo modo es relevante dado que el análisis de la teoría de Caldera, Pirela y Ortega (2011) en la actualidad es importante en las instituciones educativas que brindan servicios a la comunidad, más aun cuando sostienen que en las instituciones educativas tienen presencia de tres niveles de calidad de servicio y entre ellas están las expectativas de los usuarios que son las creencias

relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño, de ahí que el esclarecimiento de estas teorías servirían como aporte a la gestión de las instituciones educativas.

Justificación práctica

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que servirá para ser aplicado por los docentes a fin de lograr que en las Instituciones Educativas la calidad de servicios que presta y se tome en cuenta la importancia de la estructura organizacional y la calidad de servicio en la institución educativa para que favorezca de manera positiva un servicio de calidad en beneficio de los estudiantes elevando el nivel educativo de la localidad y del país. Del mismo modo se pretende aportar los resultados de los niveles encontrados de ambas variables como un diagnóstico situacional de tal manera que estos puedan ser incluidos dentro de los instrumentos de gestión como estrategias de mejoramiento para el crecimiento de la Institución.

Justificación metodológica

También de este trabajo investigativo expone diversas investigaciones que permiten despertar el interés de los estudiantes en el aprendizaje. Se podrá apreciar la importancia que la estructura organizacional. Actualmente en nuestro país, se considera no se cuenta con una buena estructura organizativa es por ello que se ha visto por conveniente realizar la presente investigación. De ahí que la contribución hacia la ciencia radica metodológicamente en el tipo y diseño, población, muestra, resultados, conclusiones y recomendaciones, así como en el aporte de los instrumentos de recolección de datos que fueron creados a través de la operacionalización de las variables, llevándose a cabo la validez a través del método de criterio de jueces y determinados su confiabilidad por el método de Alpha de Cronbach.

1.4. Problema de investigación

La recomendación general a todos los países que suscribieron el convenio de desarrollo educacional y de la cultura (Unesco) es que las instituciones educativas deben revertir el nivel de gestión que se había planteado las dos últimas décadas, especialmente en los países de menor desarrollo, dentro de muchos factores que inciden directamente en la gestión de las escuelas se encuentra la participación de la sociedad a través de los representantes de los hijos que son los padres de familia, del mismo modo se sugiere reestructurar la forma de organización de la misma.

El Perú es uno de los países que se unió a estas recomendaciones y desde el año 2004 impulsa un cambio sostenido de la gestión del sistema educativo, para ello el Proyecto Educativo Nacional al 2021 tiene como prioridad revertir la calidad de la educación y dentro de ella el mejoramiento de la estructura y gestión escolar, involucrando la participación de la comunidad y de los padres de familia en la problemática de la escuela de manera directa, para ello no solo son usuarios sino participes directos de la gestión y desarrollo educativo.

En la misma línea de observación a la realidad se concibe que actualmente en la sociedad se ha comprendido que el éxito de una empresa es la estructura de su organización para brindar un servicio de calidad, la escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra. Por ello se asume que los diferentes modelos de calidad y gestión incluyen las percepciones de los clientes así como las de los gerentes y empleados de contacto. La calidad del servicio no puede ser entendida sin considerar el papel clave jugado por estos últimos. En este sentido, las compañías deben asegurar la gestión adecuada de sus recursos humanos para garantizar la excelencia del servicio. El modo en que los empleados de contacto reaccionan frente a las prácticas organizacionales y al clima organizacional es importante para el desarrollo y comprensión de la calidad del servicio.

Ante ello se considera que las Instituciones Educativas como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de

forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad; para Solórzano y Navío (2016) establece que el clima escolar y su relación con la calidad educativa es relevante, porque su ejecución permitirá identificar las deficiencias en lo que se refiere a la calidad educativa y del servicio educativo que brindan los docentes y autoridades, en la I.E; y proponer estrategias gerenciales para el mejoramiento continuo de la educación, acorde con los lineamientos de política educativa planteado por el Ministerio de Educación, teniendo en cuenta el tipo de evaluación de la calidad educativa de la Unidad de Medición de la Calidad (UMC).

Asimismo, desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación se puede conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del estudiante. Innovar es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico, otros lo que exige a la escuela formar a los estudiantes para el futuro.

Por otro lado, conviene recordar que Calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora el logro de metas. Calidad no es igual a perfección, ninguna acción humana y por lo tanto, ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí puede -y debe- aspirar a mejorar. Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos referimos a aquél que ha alcanzado estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, científico, metodológico o en lo humano.

Es en ese sentido que el aporte de Caldera, Pirela y Ortega (2011) la calidad es simplemente lo que proporciona placer al cliente: es, en primer lugar, adelantarse a sus deseos y a continuación, velar porque el producto le satisfaga cuando lo disfrute y busca satisfacer las demandas de los clientes es el objetivo de toda organización exitosa.

Por ello que el análisis se concentra en comprobar que en toda organización como las Instituciones Educativas de la RED 19 de la UGEL 06 debe existir una estructura organizacional que sirva como guía en el desarrollo de las funciones de

cada puesto. La estructura es la forma de organización de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar. Decir que existe una estructura es cuando una serie de elementos se integran en su totalidad como un conjunto. La finalidad de toda institución educativa es cumplir con los objetivos que son establecidos con base a la misión y visión de la misma. Un objetivo es una situación deseada que se intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro y al conseguir este objetivo la imagen se vuelve real y actual. Más aun cuando existe descontento de los padres de familia por el resultado escolar que alcanzan sus hijos, así como del trato que reciben cuando se acercan a las oficinas administrativas y pedagógicas a recabar información o sustento de las razones de dichos resultados, lo que en la mayoría se traduce como descontento y desconfianza que son factores que inciden dentro de la calidad de atención o servicio al usuario.

Formulación del problema

La problemática descrita en la cual las sugerencias de cambio estructural de la gestión de las instituciones educativas, así como el análisis de las teorías que describen la forma como debe ser una institucional organizacionalmente y sus relaciones con los usuarios centrados en un contexto particular de tres instituciones educativas se presentan las interrogantes para ser resueltas en el presente estudio.

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?

1.5. Hipótesis

Para dar respuesta a estas interrogantes se formularon las hipótesis en base a la teoría analizada las cuales se comprueban con resultados del campo.

1.5.1. Hipótesis genera

Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

1.5.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Hipótesis específico 2

Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Hipótesis específico 3

Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

1.6. Objetivos

Para el logro del estudio se presentaron los objetivos que guían la consecución del trabajo y se plantean del siguiente modo.

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

El estudio cuenta con dos variables denominados independientes y estas son:

Variable 1: Estructura organizacional

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual de la variable Estructura organizacional.

Para Solórzano y Navío (2016) desde el enfoque educativo: La estructura organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, en conjunto con los miembros de la organización quienes ponen en práctica dichas estrategias, haciendo que los líderes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización, asimismo es la inclusión del diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo siendo el otro componente el clima organizacional representado en los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas, así como se genera el aprendizaje organización en la cual se articula el cumplimiento de sus responsabilidades. (p. 23)

Definición conceptual de la variable Calidad de servicio.

Caldera, Pirela y Ortega (2011) definen que la calidad de servicio es la percepción de los usuarios de un bien recibido en base a las características ofertadas en materia educativo, para ello enlaza tres aspectos fundamentales como son las Expectativas del cliente en la cual se manifiesta el Interés del usuario, siendo esto el aspecto interno en la cual se recrea la imagen del servicio a recibir, del mismo modo se considera el factor Percepción del cliente, de quien se espera la opinión positiva durante la adquisición del producto o bien solicitado con la respectiva orientación lo que se observa en la Satisfacción del cliente, que incrementa el consumo del producto y reduce el nivel de reclamo de las características del producto ofertado. (p. 337).

2.2. Definición Operacional

En base a la concepción de Hernández, Fernández y Baptista (2010) tomando como fundamento la teoría organizacional de la Estructura organizacional y de la Calidad de servicio, se estructura en los componentes visibles que para este estudio son las dimensiones, las mismas que considera sus factores o indicadores de eficiencia que facilita la comprensión del desarrollo de la persona que en este caso se trata de la medición de las variables a través de sus componentes.

Variable 1: Estructura organizacional

En el presente estudio, la Estructura organizacional (de Administración de la Educación), es una variable de naturaleza cualitativa, multidimensional con tres dimensiones (Cultura organizacional, Clima Organizacional y aprendizaje organizacional). Que serán tomados a percepción de los padres de familia de este estudio a razón de las respuestas de los ítems propuestos.

Tabla 1

Operacionalización de la Estructura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles
Cultura organizacional	Organización	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala
	Plan de trabajo	5, 6, 7	A veces (2)	30 - 49
	Misión y visión	8, 9, 10	Siempre	
Clima organizacional	Identidad institucional	11, 12, 13, 14	(3)	Regular
	Compromiso de metas	15, 16, 17		50 - 69
	Motivación	18, 19, 20		
Aprendizaje organizacional	Ideas claras	21, 22, 23		Buena
	Visión	34, 35, 36, 37		70 - 90
	Prioridad	28, 29, 30		

Como se observa, los niveles que se evalúan de acuerdo a la percepción de los encuestados desarrollan un total de 30 ítems en una escala con respuesta multitónico de las cuales se estructuran en los niveles que van desde Mala, Regular y Buena.

Variable 2: Calidad de servicio.

De acuerdo con los tratados propuestos en la teoría de Caldera, Pirela y Ortega (2011), en la cual la satisfacción siendo intrínseca se observa las características

del conocimiento propuesto acerca de la atención recibida en la mencionada entidad.

Tabla 2

Operacionalización de la Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles
Expectativas cliente	del Interés del usuario	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala
	Motivación intrínseca	5, 6, 7	A veces (2)	30 - 49
	Esperanza	8, 9, 10	Siempre (3)	
Percepción cliente	del Opinión positiva del consumidor	11, 12, 13, 14		Regular 50 - 69
	Adquisición de productos	15, 16, 17		
	Asistencia permanente	18, 19, 20		Buena
Satisfacción cliente	del Falta de reclamo	21, 22, 23		70 - 90
	Consumo masivo	34, 35, 36, 37		
	Recomendación entre clientes	28, 29, 30		

Como se observa la variable presenta tres dimensiones, con un total de 12 indicadores que son la base de los ítems que se plantean en una escala con el propósito de determinar los niveles que presentan de Mala, Bueno y Regular con lo que se mide según la percepción de los padres de familia de tres instituciones educativas de educación secundaria de la RED 19 de la UGEL 06 en el año 2017

2.3. Metodología

En la presente investigación bajo el enfoque cuantitativo que por sus características corresponde al trabajo de campo que se estudia a las unidades de análisis en su propia naturaleza. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica en el uso de este método el investigador “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos así como punto de vista de conteo y las magnitudes de estos” (p. 127).

La presente investigación se llevó a cabo utilizando el Método Hipotético deductivo de nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo estadístico por la utilización de fórmulas para la tabulación de datos, cifras de carácter numérico

sobre las variables en estudio y que pretenden fundamentar sólidamente la hipótesis. Al concluir la recolección de datos, mediante el cuestionario de percepciones sobre la estructura organizacional y la calidad de servicio se procedió a realizar el análisis cuantitativo de las mismas: análisis estadísticos, análisis interpretativos, presentación en figuras estadísticas, que sirve para comprobar si los promedios provienen de una distribución normal.

2.4. Tipo de investigación

Investigación es Básica

El tipo de investigación es básica, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones de tipo básica, buscan la descripción de los eventos, ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, donde el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. También es Correlacional dado que busca evaluar la relación que existe entre dos variables. Por ello, en este caso se busca analizar una realidad desde su misma naturaleza tal como ocurre el fenómeno de la calidad de servicio y la Calidad de servicio desde una percepción de los encuestados.

2.5. Diseño de Investigación

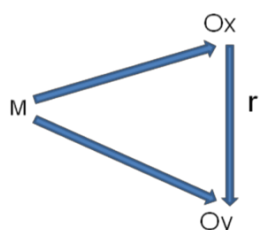
El Diseño del estudio es no experimental y transversal o transaccional.

Es una investigación no experimental transversal, porque no se hizo ninguna manipulación de las variables, ni intervino en el desenvolvimiento de estas variables con sus dimensiones especificadas en las tablas de consistencia. Por el contrario se realizó dicha investigación no experimental transversal, mediante la observación del hecho en sus condiciones naturales, aplicándose los instrumentos de medición en un solo momento y en un tiempo único.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la presente investigación tiene un diseño **No Experimental**, atendiendo a que las variables en estudio no son manipuladas. Sólo existe la observación del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador. Asimismo, podemos decir que es de

carácter **transversal**, atendiendo a que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, y del tipo de investigación, donde la gráfica de estudio sería lo siguiente:

El diseño de investigación se ilustra en el siguiente esquema:



Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios.

O1: Observación de la variable Estructura organizacional

O2: Observación a la variable Calidad de servicio

r. Coeficiente de correlación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) define a “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación “(p. 114). La población del presente estudio está constituida por 190 padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19 UGEL 06 Lima.

Tabla 3

Población de Padres de Familia

Institución Educativa	Numero de padres
I.E. “Pablo Patrón”	72
I.E. “Cesar Vallejo Mendoza”	80
I.E. “El Ferrocarril”	38
Total	190

Fuente: Registro de padres de familia de Educación secundaria de las IEs.

Muestra

La muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, el tamaño muestral de acuerdo a lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p, 244-245) se determinó estadísticamente y calculado mediante la aplicación de las fórmulas:

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \cdot \frac{N}{n}$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra; Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50%

q: es la variabilidad negativa: 50%

N: es el tamaño de la población

e: es la precisión o error: 5%

El tamaño muestral quedó establecido en 127 son padres de familia de dichas instituciones educativas de la Red 19 UGEL 6.

Fracción de afijación: —

Tabla 4

Muestra de padres de 3 Instituciones Educativas

Institución Educativa	Numero de padres	Muestra proporcional
I.E. "Pablo Patrón"	72	48
I.E. "Cesar Vallejo Mendoza"	80	54
I.E. "El Ferrocarril"	38	25
Total	190	127

Muestreo

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue aleatorio ya que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y serán elegidos al azar.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta ya que según Hernández et al (2010) esta permite tomar datos en grandes muestras en un solo momento por la característica de uso individual sobre la percepción de algún aspecto de la realidad que es materia de investigación como es en este caso la Estructura organizacional y la satisfacción recibida por los padres de familia.

Instrumento:

Los instrumentos fueron elaborados tomando como base las teorías que fundamentan las variables en el proceso de operacionalización de las variables, las mismas que responden a los objetivos de la investigación.

Instrumento 1: Percepción de la Estructura Organizacional

Tiene como objetivo recolectar datos respecto a la estructura de organización que presentan las instituciones educativas.

Responde la teoría de Solórzano y Navío (2016, p. 23) desde el enfoque educativo por ello presenta 3 dimensiones, indicadores y un total de 30 Ítems para la recolección de las opiniones de la muestra de estudios.

Validez

El cuestionario ha sido creado para medir Estructura organizacional de Administración de la Educación, la validación de contenido se sometió a juicio de expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas.

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Estructura organizacional

Crterios	J1	J2	J3	Valoración	IA	Dictamen
Claridad	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable
Coherencia	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable
Pertinencia	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Como se observa en la tabla el dictamen de los jueces indica en su totalidad que el instrumento es aplicable al estudio dado que cumple con los criterios requeridos.

Confiabilidad

Considerando que el instrumento se adaptó para el estudio, se sometió a una prueba piloto contando con 15 participantes con características similares a la muestra del estudio, para el procesamiento de los datos se elaboró una data y se utilizó el software SPSS 22.0 con la cual se hizo el cálculo de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento para la Estructura organizacional

Variable/Dimensión	Número de ítems	Coeficiente de confiabilidad	
			Coeficiente
Cultura Organizacional	10		0,880
Clima Organizacional	10		0,780
Aprendizaje organizacional	10		0,860
Estructura Organizacional	30		0,940

Como se observa en la tabla el reporte de confiabilidad de la encuesta explorado mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.94, interpretándose como buena confiabilidad cuyos valores son superiores ≥ 0.7 . en consecuencia se interpreta que tiene alta confiabilidad por tanto se aplica al estudio.

Instrumento 2: Percepción de la Calidad de Servicio

El instrumento se elaboró tomando como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL, usado por aproximadamente tres décadas para medir la Calidad de servicio en empresas prestadoras de atención, con un alto nivel de confiabilidad y validez, creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988. Sin embargo se adaptó a los conceptos de Caldera, Pirela y Ortega (2011) respecto a la calidad de servicio en instituciones educativas de servicio comunitario.

En este caso el cuestionario conserva las dimensiones y los ítems referidos a la realidad del estudio contando con un total de 30 ítems constando de 10 ítems para cada dimensión en las cuales explora las percepciones de Calidad de servicio respecto a Expectativas del cliente (10 ítems), Percepción del cliente (10 ítems), Satisfacción del cliente (10 ítems). Para la calificación de los enunciados se utilizó una escala numérica del 1 al 3, considerando 1 como la más baja calificación y 3 como la más alta.

Validez

El instrumento se sometió al análisis de validez mediante el método de criterio de jueces en el mismo procedimiento anterior contando con los mismos expertos ya que se trata de una variable consecuente de un antecedente y que tiene el mismo objetivo de estudio

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Calidad de servicio

Criterios	J1	J2	J3	Valoración	IA	Dictamen
Claridad	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable
Coherencia	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable
Pertinencia	si	si	si	Bueno	SI	Aplicable

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Como se observa en la tabla el dictamen de los jueces indica que el instrumento es aplicable al estudio y tiene validez en relación al objetivo de la investigación por tanto es válido para el estudio.

Confiabilidad

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento para la Calidad de servicio

Variable/Dimensión	Número de ítems	Coeficiente de confiabilidad
		Coeficiente
Expectativas del cliente	10	0,910
Percepción del cliente	10	0,980
Satisfacción del cliente	10	0,880
Calidad de servicio	30	0,912

El reporte del procedimiento de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach es de ,912 en general para el instrumento y sus 30 ítems, por tanto se considera que el instrumento tiene alta confiabilidad.

2.8. Método de análisis de datos

Fase Descriptiva:

Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularan y organizaran los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.

Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.

Fase Inferencial:

Se hará uso del software SPSS en su versión 20,0; a partir de los datos registrados en una base de datos. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables

Valores considerados en la Prueba de Spearman:

Coeficiente de Correlación (rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil: < 0,2

Relación débil:	0,2 y 0,4
Relación moderada:	> 0,4 a 0,6
Relación fuerte:	> 0,6 a 0,8
Relación muy fuerte:	> 0,8 a 1

Significancia (p valor): indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables.

Si $p \text{ valor} \geq \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se acepta la H_0 (nula)

Si $p \text{ valor} < \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se rechaza la H_0 (nula)

2.9. Aspectos éticos

En este estudio se cuida el anonimato de los participantes para asegurar la objetividad de los resultados, del mismo modo existe un compromiso de presentar los resultados a los responsables bajo el criterio de diagnóstico para elaborar estrategias de mejoramiento respecto a la Estructura organizacional y la Calidad de servicio.

Asimismo, en el presente trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. También se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

En esta sección se presenta los resultados del análisis realizado de los datos de los encuestados para determinar los niveles asignados a la variable Estructura organizacional y Calidad de servicio.

Variable. Estructura organizacional

Tabla 9

Distribución de los niveles de la Estructura organizacional según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	44	34,6	34,6	34,6
	Regular	40	31,5	31,5	66,1
	Buena	43	33,9	33,9	100,0
Total		127	100,0	100,0	

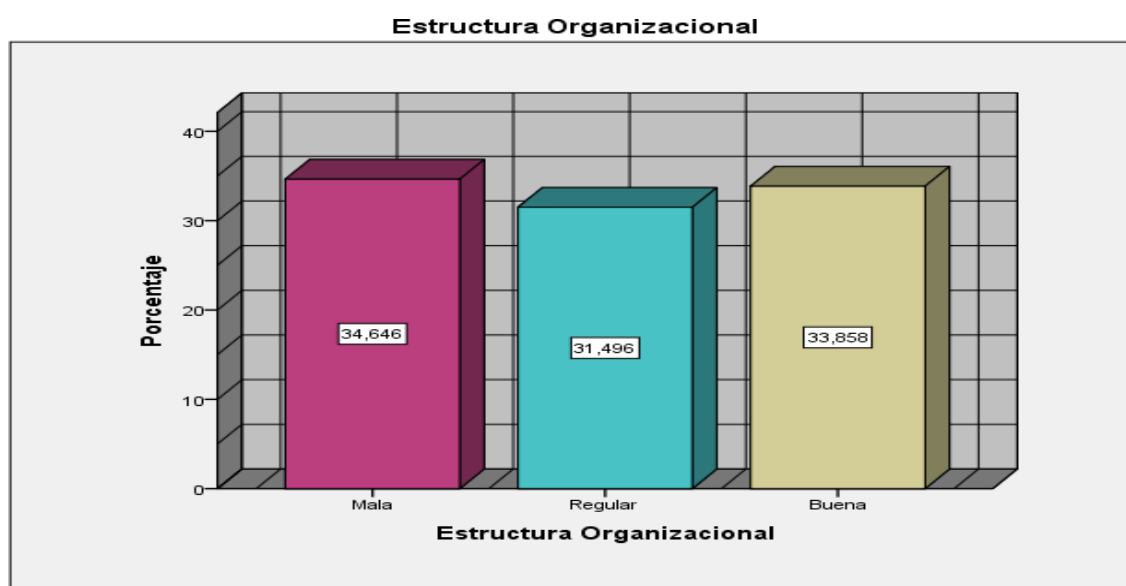


Figura 1. Distribución de los niveles de la Estructura organizacional según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

En la tabla 9 y figura 1, se observa que la mayoría de los encuestados 34,6% asigna el nivel Mala a la Estructura organizacional, mientras que un 33,4% opina que es Regular y solo el 33,8% indica que el nivel es Buena, en conclusión se determina que el nivel Regular y Bueno predomina en la percepción de la Estructura organizacional según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Variable. Calidad de servicio

Tabla 10

Distribución de los niveles de la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	44	34,6	34,6	34,6
	Regular	44	34,6	34,6	69,3
	Buena	39	30,7	30,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

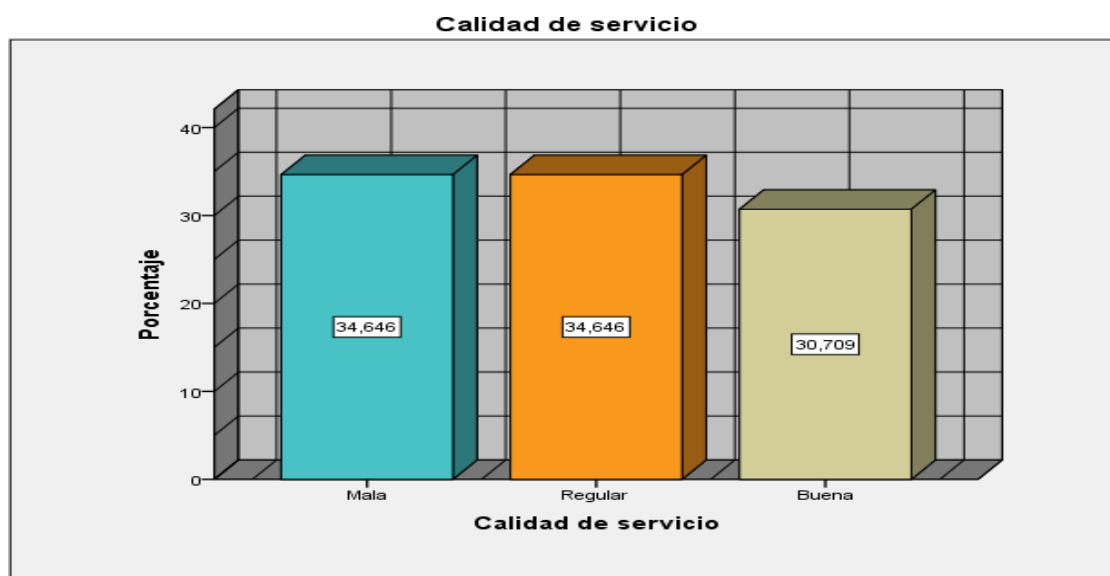


Figura 2. Distribución de los niveles de la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

En la tabla 10 y figura 2, se observa que la mayoría de los encuestados 34,6% asigna el nivel Mala a la Calidad de servicio, mientras que otro 34,6% opina que es Regular y solo el 30,7% indica que el nivel es Buena, en conclusión se determina que el nivel Regular y Bueno predominan en la percepción de la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19- 2017

Resultado general según objetivo de investigación

Tabla 11

Nivel comparativo entre la Estructura organizacional y Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Tabla de contingencia Estructura organizacional * Calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Estructura Organizacional	Mala	<u>Recuento</u>	<u>38</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>44</u>
		% del total	29,9%	2,4%	2,4%	34,6%
	Regular	<u>Recuento</u>	<u>1</u>	<u>37</u>	<u>2</u>	<u>40</u>
		% del total	0,8%	29,1%	1,6%	31,5%
	Buena	<u>Recuento</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>34</u>	<u>43</u>
		% del total	3,9%	3,1%	26,8%	33,9%
Total		<u>Recuento</u>	<u>44</u>	<u>44</u>	<u>39</u>	<u>127</u>
		% del total	34,6%	34,6%	30,7%	100,0%

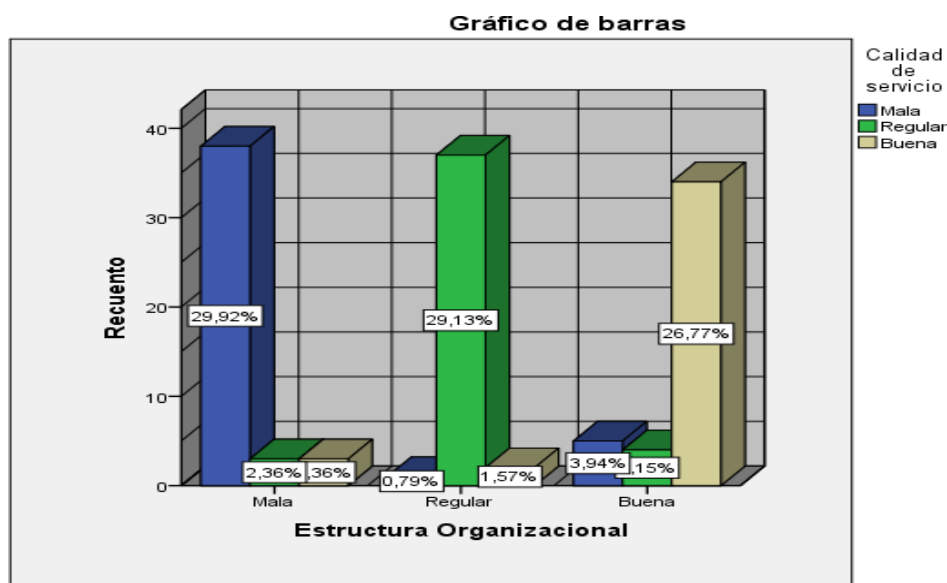


Figura 3. Nivel comparativo entre la Estructura organizacional y Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19- 2017

Como se observa en la tabla 11 y figura 3, el 26,8% percibe que la Estructura organizacional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel Bueno a la Calidad de servicio, asimismo se observa que un 29,1% considera que la Estructura organizacional es Regular, ellos también asignan a la Calidad de servicio como de nivel Regular; sin embargo se aprecia que otro 29,9% manifiesta que la Estructura organizacional es Mala, y ellos mismo indican que la Calidad de

servicio es Mala; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mejor Estructura organizacional, mayor será el nivel de Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Resultado según objetivo específico 1

Tabla 12

Nivel comparativo entre la Estructura organizacional con la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Tabla de contingencia Estructura organizacional * Expectativa del cliente

		Expectativas del cliente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Estructura Organizacional	Mala	<u>Recuento</u>	43	1	0	44
		<u>% del total</u>	33,9%	0,8%	0,0%	34,6%
	Regular	<u>Recuento</u>	1	39	0	40
	<u>% del total</u>	0,8%	30,7%	0,0%	31,5%	
	Buena	<u>Recuento</u>	0	2	41	43
	<u>% del total</u>	0,0%	1,6%	32,3%	33,9%	
Total		<u>Recuento</u>	44	42	41	127
	<u>% del total</u>	34,6%	33,1%	32,3%	100,0%	

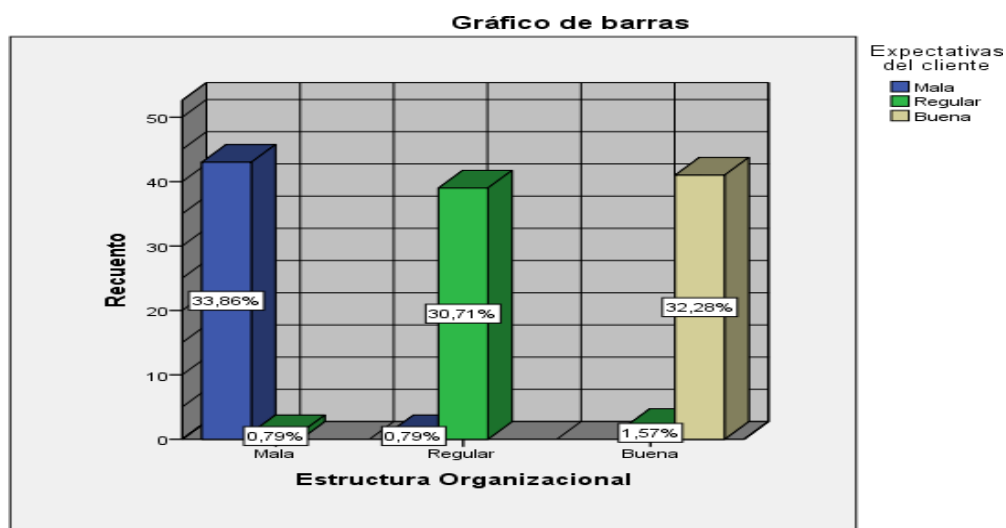


Figura 4. Nivel comparativo entre la Estructura organizacional con la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

Como se observa en la tabla 12 y figura 4, el 32,3% percibe que la Estructura organizacional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel Bueno

a la Expectativa del cliente, asimismo se observa que un 30,7% considera que la Estructura organizacional es Regular ellos también asignan a la Expectativa del cliente como de Regular; sin embargo se aprecia que un 33,9% manifiesta que la Estructura organizacional es Mala, y ellos mismo indican que la Expectativa del cliente es Mala; en conclusión se infiere que el nivel de Mala predomina en ambas variables, infiriéndose que a mejor Estructura organizacional, mayor será el nivel de Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Resultado según objetivo específico 2

Tabla 13

Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

Tabla de contingencia Estructura organizacional * Percepción del cliente

			Percepción del cliente			Total
			Mala	Regular	Buena	
Estructura Organizacional	Mala	<u>Recuento</u>	37	4	3	<u>44</u>
		% del total	29,1%	3,1%	2,4%	34,6%
	Regular	<u>Recuento</u>	4	<u>35</u>	1	<u>40</u>
		% del total	3,1%	27,6%	0,8%	31,5%
	Buena	<u>Recuento</u>	3	<u>3</u>	37	<u>43</u>
		% del total	2,4%	2,4%	29,1%	33,9%
Total		<u>Recuento</u>	<u>44</u>	42	<u>41</u>	127
		% del total	34,6%	33,1%	32,3%	100,0%

Como se observa en la tabla 13 y figura 5, el 29,1% percibe que la Estructura organizacional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel Bueno a la Percepción del cliente, asimismo se observa que un 27,6% considera que la Estructura organizacional es Regular ellos también asignan a la Percepción del cliente como de nivel Regular; sin embargo se aprecia que un 29,1% manifiesta que la Estructura organizacional es Mala y ellos mismo indican que la Percepción del cliente es Regular; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno y Alta predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Estructura organizacional, mayor será el nivel de Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

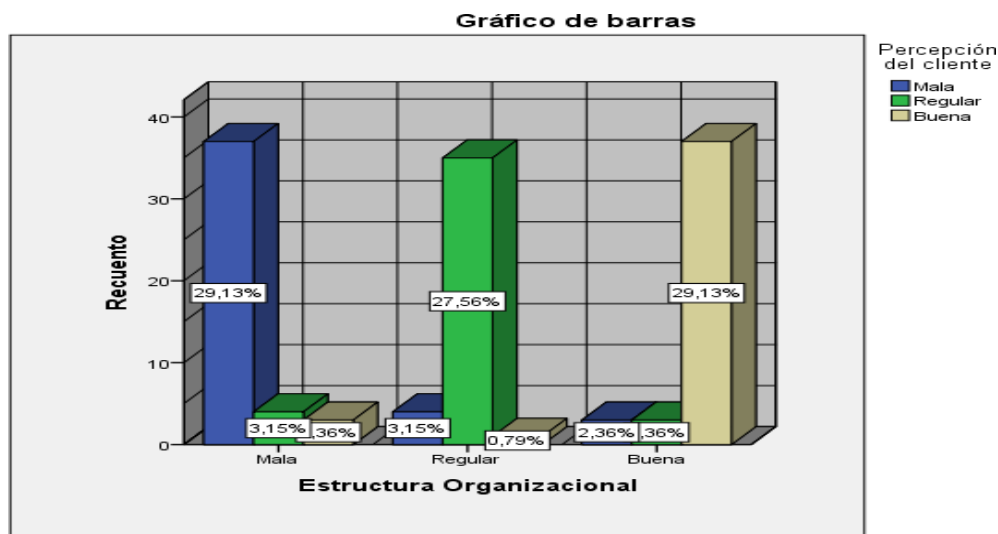


Figura 5. Nivel comparativo entre Estructura organizacional y la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19 - 2017

Resultado según objetivo específico 3

Tabla 14

Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Tabla de contingencia Estructura organizacional * Satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Estructura Organizacional	Mala	<u>Recuento</u>	40	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>44</u>
		<u>% del total</u>	31,5%	1,6%	1,6%	34,6%
	Regular	<u>Recuento</u>	0	<u>40</u>	0	<u>40</u>
		<u>% del total</u>	0,0%	31,5%	0,0%	31,5%
	Buena	<u>Recuento</u>	3	<u>1</u>	<u>39</u>	<u>43</u>
		<u>% del total</u>	2,4%	0,8%	30,7%	33,9%
Total	<u>Recuento</u>	<u>43</u>	<u>43</u>	<u>41</u>	<u>127</u>	
	<u>% del total</u>	33,9%	33,9%	32,3%	100,0%	

Como se observa en la tabla 14 y figura 6, el 30,7% percibe que la Estructura organizacional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel Bueno a la Satisfacción del cliente, asimismo se observa que un 31,5% considera que la Estructura organizacional es Regular ellos también asignan a la Satisfacción del cliente como de nivel Regular; sin embargo se aprecia que otro 31,5% manifiesta que la Estructura organizacional es Mala, y ellos mismo indican que la Satisfacción del cliente es Mala; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno

predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Estructura organizacional, mayor será el nivel de Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

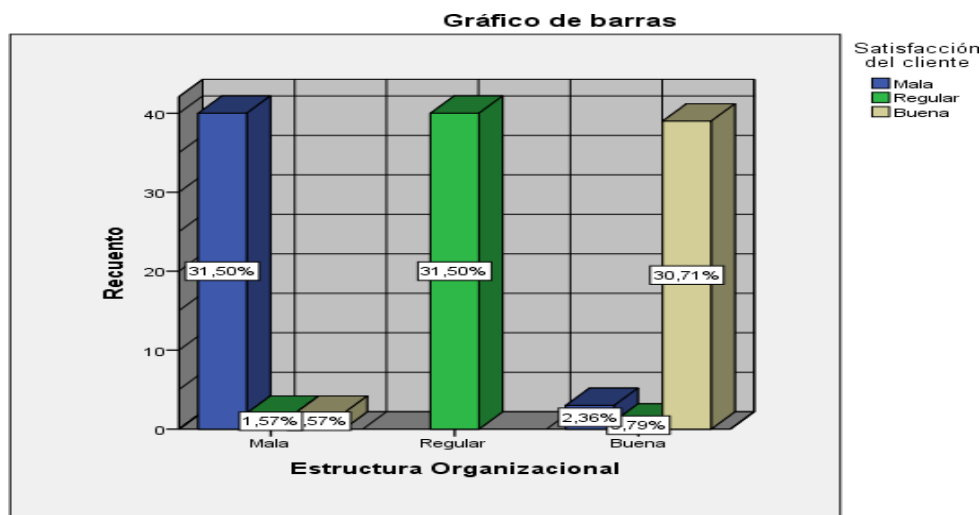


Figura 6. Nivel comparativo entre Estructura organizacional con la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19- 2017

3.2. Resultados de la prueba de hipótesis

Para el análisis estadístico de hipótesis se establece los siguientes parámetros

95% de confianza

0,05 niveles de significancia

Ho. $p > 0.05$

Hi. $p < 0,05$

Coefficiente de Correlación rho Spearman

Medición ordinal.

Hipótesis general

Ho. La Estructura organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Hi. La Estructura organizacional se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Resultados

Tabla 15

Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19

			Estructura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15, con un valor rho Spearman = 0,796 y una $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Calidad de servicio aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima- 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud moderada, desde este resultado se infiere que la Estructura organizacional es un factor determinante el nivel del desempeño ya que esta condición facilita que el trabajador pueda mostrar todas sus habilidades.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho. La Estructura organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Expectativa del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Hi. La Estructura organizacional se relaciona directa y significativamente con la Expectativa del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Resultados

Tabla 16

Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas

		Estructura organizacional	Expectativa del cliente
Rho de Spearman	Estructura organizacional	1,000	,755**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	127	127
	Expectativa del cliente	,755**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	127	127

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16, con un valor rho Spearman = 0,755 y una p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Expectativa del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima- 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud alta, cabe mencionarse que la Estructura organizacional se va formando de acuerdo a la

identificación que desarrolla el trabajador y esta es respaldada por los responsables de la gestión.

Hipótesis específica 2

Ho. La Estructura organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Percepción del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Hi. La Estructura organizacional se relaciona directa y significativamente con la Percepción del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Resultados

Tabla 17

Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas

		Estructura organizacional	Percepción del cliente
Rho de Spearman	Estructura organizacional	1,000	,792**
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>,000</u>
		<u>N</u>	<u>127</u>
	Percepción del cliente	,792**	1,000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.</u>
		<u>N</u>	<u>127</u>

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17, con un valor rho Spearman = 0,792 y una p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Percepción del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima- 2017, desde el enfoque de la psicología organizacional, se establece que la

calidad del desempeño es concordante con el nivel de satisfacción personal y social que el trabajador alcanza.

Hipótesis específica 3

Ho. La Estructura organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Hi. La Estructura organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción del cliente según padres de familia de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06 2017.

Resultados

Tabla 18

Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas

			Estructura organizacional	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	de 1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	de ,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18, con un valor rho Spearman = 0,771 y una p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Satisfacción del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017, por ello se infiere que una de las acciones actuales es la dinámica de Estructura organizacional a todos los trabajadores ya que eso desarrolla sus habilidades.

IV. Discusión

En el estudio se consideró como problemática la Satisfacción de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Red 19 de la UGEL 06 del distrito de Chosica, la insatisfacción de los servicios traducido en Estructura organizacional, pues desde la óptica de la gestión se supone que el cliente o usuario tiene todas las facultades y/o posibilidades de recibir una atención adecuada donde prima a la cordialidad, el buen trato y las explicaciones correspondientes a la necesidad del usuario así como también a la posibilidad de recibir la orientación para cumplir con las obligaciones que todo servidor público debe desarrollar como cultura.

El marco de análisis referido al contexto educativo se observa desde la forma de organización vertical en la cual los directivos son los responsables de la gestión, los directivos encargados del proceso pedagógico y administrativo, considerando a todos los docentes organizados por área del conocimiento y de formación del estudiante, así como de los trabajadores de administración, mantenimiento y guardianía, todos en su conjunto se relacionan con los padres de familia, por ello el análisis de la estructura organizacional refiere no solo a la organización del ambiente sino específicamente en el ámbito de las funciones en la cual los valores deben centrarse como base fundamental de la competencia profesional del trabajador.

Los resultados encontrados en cada una de las instituciones educativas refieren de manera general una distribución casi equitativa de la percepción relacionado a los niveles de la Estructura Organizacional en la cual dos tercios indican que la Estructura alcanza los niveles de Regular hacia bueno en un promedio aproximado al 29% mientras que si un grupo muy consistente determina que el nivel de la estructura organizacional es Mala, similar a ello se encontró dentro de los niveles percibidos de la Calidad de servicio en la cual se observa que el 30% indica que la calidad es Mala y otro 29 sostiene que es Buena y Regular, esto indica justamente la problemática en la cual un grupo de padres percibe que tanto la estructura organizacional como la calidad de servicio son de carácter humano, es decir no tiene valor sino es intencionado al servicio del usuario.

Al respecto dicha situación es explicado en concordancia con las conclusiones de Villagómez (2015) ya que encontró que la satisfacción laboral de los docentes tiene relación con aspectos atención, expectativa y eficiencia de la enseñanza con la satisfacción del usuario que es el padre de familia y el estudiante y está ligada con el trato del personal, asimismo Mendoza (2013), encontró que en un 92,1% hay satisfacción en la atención, y para un 95%: la organización es efectiva 88,97 - 94,36%, los resultados inferenciales indican que existe relación entre la calidad de la organización con el grado de satisfacción del usuario.

En la prueba de hipótesis se encontró correlación positiva de magnitud alta entre la Estructura organizacional y la satisfacción de los usuarios, con lo que se considera que la Satisfacción de los encuestados es si la Estructura organizacional es Buena ellos también sentirán una alta satisfacción lo que se fundamenta en las teorías analizadas para este estudio así como concuerda con los trabajos de Sifuentes (2015) quien halló que existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio; asimismo se determinó que las condiciones de trabajo ha encaminado actividades orientadas al bienestar físico y emocional de los docentes y estudiantes en función a la estructura organizacional concordando con Montero (2015), quien probó que la Comunicación Interna del Personal Directivo, Docentes, administrativos está de acuerdo con 10.4 (41%), durante el año 2013 hallando que la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa "Micaela Bastidas", Distrito de Iquitos.

En la prueba de hipótesis específica 1, se encontró que existe una correlación de magnitud alta entre la Estructura organizacional y la expectativa del cliente cuyos componentes de homogeneidad en los servicios hace que sean regulares en las formas de explicación lo que en muchos casos es efectiva en el servicio y la necesidad del usuario; por ello en este estudio también se concuerda con Argüelles (2014) quien demostró que la metodología del diagnóstico se

relaciona de manera positiva con el diseño de una estructura organizacional además se encontró niveles de resistencia a la frustración, ya que se requiere de mucho tiempo y los resultados no pueden ser medidos inmediatamente. También Vergara (2015) concluyo que la Estructura institucional, expresado en el potencial humano, está relacionado con la gestión institucional IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01. La Estructura institucional, corresponde en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01.

Respecto a la hipótesis 2 se encontró relación positiva entre la Estructura organizacional y la percepción del cliente en ese sentido concuerda con lo encontrado por Domínguez (2011) Se identificó que existe relación directa entre la percepción de la Estructura Organizacional y las funciones administrativas en el Ilustre Colegio Santiago de Compostela, coincidiendo con Arredondo (2014) quien especifica que las obstetricas tienen mejor percepción de la Estructura organizacional que los enfermos y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. El 78.99% de docentes perciben un Estructura organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.

Del mismo modo en la hipótesis específica 3 existe relación directa y significativa de magnitud alta entre la estructura organizacional con la Satisfacción del cliente dicho resultado es explicado en base a la conclusión de Monreal (2015) quien demostró que existe relación entre la Estructura organizacional y formación docente ($r=,786$ y $p=,000$) asimismo se demostró que existe una disyuntiva imperante entre lo ideal y lo real. También Beltrán (2014) encontró que existe una correlación directa entre la Estructura organizacional y el desempeño laboral y a mayor rendimiento mayor Estructura laboral. Los docentes de la Municipalidad provincial de Huancayo, presenta un nivel moderado de Estructura y desempeño, existiendo un ambiente laborable con buen trato de sus superiores y una motivación óptima, asimismo un compromiso adecuado hacia la institución.

V. Conclusiones

Primera: Se determina que con un valor rho Spearman = 0,796 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Calidad de servicio aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

Segunda: Se establece que con un valor rho Spearman = 0,755 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Expectativa del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Expectativa del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

Tercera: Se determina que con un valor rho Spearman = 0,792 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Percepción del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional con la Percepción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

Cuarta: Se establece con un valor rho Spearman = 0,771 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el Estructura organizacional está relacionada con la Satisfacción del cliente aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Estructura organizacional con la Satisfacción del cliente según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

VI. Recomendaciones

Primera: A los directivos de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06, en este estudio se ha encontrado que la Estructura organizacional está relacionado con la Calidad de servicio, por lo que se recomienda realizar una capacitación sobre el trato al usuario así como mejorar la capacidad de relaciones interpersonales ya que con elementos sustantivos en el proceso de atención.

Segunda: A los directivos de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06, considerando que en este trabajo se halló la relación entre la Estructura organizacional y la Expectativa del cliente, se recomienda mejorar los servicios de comunicación efectiva, a través de su correo electrónico y de notificación personal dado que estos procedimientos son los que se requiere para una buena atención.

Tercera: A los directivos de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06, se recomienda realizar un taller sobre efectividad del servicio en el marco de la calidad de modo que se pueda mejorar los índices de percepción sobre la Estructura organizacional.

Cuarta: A los trabajadores de las tres Instituciones Educativas de la Red 19 UGEL 06, se recomienda mejorar la empatía con el contribuyente ya que en este estudio se ha probado que es un factor que está en la misma línea que la satisfacción por lo que mejorar en el dominio de la inteligencia emocional debe ser la estrategia de capacidad de trato con los padres de familia quienes son los usuarios de la institución.

VII. Referencias

- Albrech, M., y Carson, J. (2001). *La Participación en las Administraciones Públicas. ¿Cooperar O enfrentamiento?* Publicado; Ed. Univ. Politéc. Valencia
- Argüelles, R. (2014). *Relación entre la metodología del diagnóstico y el diseño de una estructura organizacional.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Arredondo, V. (2014). *Inteligencia emocional y Estructura organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Astocasa, H. (2014). *Desempeño Organizacional, mejora, creación.* Fundación Lucís United México.
- Beltrán, K. (2014). *Estructura organizacional y desempeño laboral en los docentes de la municipalidad provincial de Huancayo.* (Tesis de maestría). Universidad del Centro del Perú.
- Benítez, J. (2005). *Gestión de Calidad en los Centros De Administración de la Educaciones:* Madrid: Narcea.
- Bernard, P. (2008). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de la atención de salud.* Publicado en la revista electrónica psicología científica. <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2017
- Caldera, E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento. CIDTEC* Universidad del Zulia-Venezuela.
- Cárdenas, M. (2014) *La Evaluación como aporte a la calidad de la atención*” Buenos Aires: Editorial Kapeluz
- Canton, M. (2010). Nueva organización escolar en la sociedad del conocimiento. *Bordón*, 53(2), 201215.
- Davis, W. (2010). Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia, mediante un análisis factorial confirmatorio. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.*
- Del Águila, P. (2010). *La atención al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia.* España. Ediciones Deusto.

- Domínguez, F. (2011). *Estructura Organizacional y funciones administrativas de una Institución Educativa*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz.
- Donnelly, J., Gibson, J., e Ivancevich, J. (1994). *Satisfacción de los usuarios con el Atención de Biblioteca-A Medida de la Biblioteca Pública de Performance? "In Library Quaterly*.
- Ecles, M. (2007). *La Calidad de servicio*. En la nueva revisión de Biblioteconomía De la atención.
- Fernández, J. (2011). *Satisfacción del usuario y el atención de préstamo interbibliotecario: un estudio en LouisianaStateUniversity "en RQ, Otoño*.
- Franco, B. (2012). *Organización de empresas. Estructura, procesos y métodos*. Madrid: Pirámide.
- Fuentes, C. (2014). *Evaluación, cambio y calidad en las instituciones educativas*. Buenos Aires: Fundec.
- García, J. (2016) La cultura en las organizaciones educativas. En: I. Cantón, *Manual de organización de centros educativos*. Barcelona: OikosTau.
- Gonzales, S. (2015). Resumen de la ponencia: situación profesional de los docentes. En: AA. VV., *El profesorado y el cambio educativo*, (3738). Madrid: Fundación Hogar del Empleado.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hargreaves, F. (2005). *Satisfacción De la atención: experiencia en Leicester "revision de Nueva De la atención Librarianship*.
- Juran, J. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. Sexta Edición. México: Thomson Editores.
- López, M. (2009). *Estrategias e instrumentos para la organización de centros educativos*. Barcelona: Praxis.
- Mendoza, R. (2013). *Evaluación de la Estructura organizacional y satisfacción académica de los estudiantes de las Escuela Básica de Folclore Juan Dimaz Ventocilla*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador.
- Mintzberg, H. (2013). *La estructura de las organizaciones*. Madrid: Ariel economía. 4ª reimpresión.

- Monreal, J. (2015). *Estructura organizacional y formación docente: una propuesta para mejorar la función organizativa del director de escuela Básica Comunal*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica de Durango.
- Montero, G. (2015). *Comunicación Interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad a UNAP, Perú.
- Morales, R. (2009). *Organización y dirección de empresas*. Madrid: COPYCOM.
- Owens, R. (2009) *La escuela como organización. Tipos de conducta y de práctica organizativa*. Madrid: Santillana. Aula XXI.
- Pael, F. (2001). *CRM como herramienta para la e-Institución educativa*. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.netmedia.info/netmedia/articulos>. (Consulta Abril 18, 2006)
- Ramírez, P. (2010). *Las formas organizativas en la economía digital. De la estructura simple a la organización en red y virtual*. Madrid: Rama.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, L. (2013). *Organización Escolar*. Madrid: Anaya.
- Salas, G. (2005). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janés.
- SCOTT, W.R. (2008). Theoretical perspectives. En: M.W. Meyer, *Environments and Organizations*. San Francisco: Josey Bass.
- Shaw, D. (2007). *Gestión Educativa Tomo I 1º Edición*. Edit. IDH Instituto de Desarrollo Humano.
- Scott, P. (2008) *Temes basics d'organitzatio i gestió d'institucions d'educació no formal*. Servicio de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Senge, P. (2005). *Más allá de la quinta disciplina. La danza del cambio*. Barcelona: Gestión 2000.
- Solórzano G. y Navio M. (2016). *Diseño y cambio organizativo: Fundamentos y nuevos enfoques*. Editorial Universitaria Ramón Areces. 1º edición.
- Soto, P. (2009). *El Equipo Directivo*. Caracas Venezuela. Laboratorio De Administración de la Educación.
- Stoner, J. (2006). *La investigación científica: Su estrategia y filosofía*. México: Siglo XXI Editores.

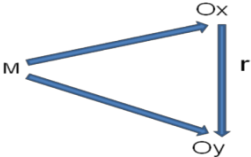
- Terry, G. (2009). *Principios de organización*. México: Compañía Editorial Continental.
- Torres, A. (2010). *Conferencia mundial sobre Educación Superior. Las nuevas dinámicas de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Disponible en línea, traducido del inglés por el Prof. Miguel Ángel Aquino Benítez. Disponible en línea: <http://www.unp.edu.py/priexu/DFCMES.pdf>. Consulta: 30-05-17.
- Sifuentes, L. (2015). *Correlación entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Vergara, M. (2015). *Relación entre la Estructura organizacional y la gestión institucional de la IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Villagómez, P. (2015). *Satisfacción laboral y Estructura organizacional de las escuelas de Zalcatehuca*. (Tesis de Maestría en Educación y desarrollo). Universidad San Luis de Potosí.
- Yáñez, F. (2002). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santo S.A.
- Zeithaml, (2007). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard businessreview.
- Zeithaml, L., y Bitner, H. (2002). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*,. ISSN 1405- 1435, UAEM, núm. 53, mayo - agosto 2015, pp. 285-310

Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES																																												
<p>1.4.1. Problema genera ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?</p> <p>1.4.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?</p>	<p>1.6.1. Objetivo general Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>1.6.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>Objetivo específico 3 Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p>	<p>1.5.1. Hipótesis genera Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>1.5.2. Hipótesis específicos Hipótesis específico 1 Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y las expectativas del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>Hipótesis específico 2 Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la percepción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p> <p>Hipótesis específico 3 Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción del cliente según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017</p>	<p>Variable 1: Estructura organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Número de ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Cultura organizacional</td> <td>Organización</td> <td>1, 2, 3, 4</td> <td rowspan="2">Nunca (1)</td> <td rowspan="2">Mala 30 - 49</td> </tr> <tr> <td>Plan de trabajo</td> <td>5, 6, 7</td> </tr> <tr> <td>Misión y visión</td> <td>8, 9, 10</td> <td>A veces (2)</td> <td rowspan="3">Regular 50 - 69</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Clima organizacional</td> <td>Identidad institucional</td> <td>11, 12, 13, 14</td> <td rowspan="2">Siempre (3)</td> </tr> <tr> <td>Compromiso de metas</td> <td>15, 16, 17</td> <td>Buena 70 - 90</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aprendizaje organizacional</td> <td>Motivación</td> <td>18, 19, 20</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Ideas claras</td> <td>21, 22, 23</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Visión</td> <td>34, 35, 36, 37</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Prioridad</td> <td>28, 29, 30</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Cultura organizacional	Organización	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala 30 - 49	Plan de trabajo	5, 6, 7	Misión y visión	8, 9, 10	A veces (2)	Regular 50 - 69	Clima organizacional	Identidad institucional	11, 12, 13, 14	Siempre (3)	Compromiso de metas	15, 16, 17	Buena 70 - 90	Aprendizaje organizacional	Motivación	18, 19, 20			Ideas claras	21, 22, 23		Visión	34, 35, 36, 37				Prioridad	28, 29, 30		
			Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles																																								
			Cultura organizacional	Organización	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala 30 - 49																																								
Plan de trabajo	5, 6, 7																																														
Misión y visión	8, 9, 10	A veces (2)		Regular 50 - 69																																											
Clima organizacional	Identidad institucional	11, 12, 13, 14	Siempre (3)																																												
	Compromiso de metas	15, 16, 17			Buena 70 - 90																																										
Aprendizaje organizacional	Motivación	18, 19, 20																																													
	Ideas claras	21, 22, 23																																													
	Visión	34, 35, 36, 37																																													
	Prioridad	28, 29, 30																																													
<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Número de ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Expectativas del cliente</td> <td>Interés del usuario</td> <td>1, 2, 3, 4</td> <td rowspan="2">Nunca (1)</td> <td rowspan="2">Mala 30 - 49</td> </tr> <tr> <td>Motivación intrínseca</td> <td>5, 6, 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Percepción del cliente</td> <td>Esperanza</td> <td>8, 9, 10</td> <td rowspan="2">A veces (2)</td> <td rowspan="3">Regular 50 - 69</td> </tr> <tr> <td>Opinión positiva del consumidor</td> <td>11, 12, 13, 14</td> </tr> <tr> <td>Adquisición de productos</td> <td>15, 16, 17</td> <td>Siempre (3)</td> <td rowspan="2">Buena 70 - 90</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del cliente</td> <td>Asistencia permanente</td> <td>18, 19, 20</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Falta de reclamo</td> <td>21, 22, 23</td> </tr> <tr> <td>Consumo masivo</td> <td>34, 35, 36, 37</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Recomendación entre clientes</td> <td>28, 29, 30</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Expectativas del cliente	Interés del usuario	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala 30 - 49	Motivación intrínseca	5, 6, 7	Percepción del cliente	Esperanza	8, 9, 10	A veces (2)	Regular 50 - 69	Opinión positiva del consumidor	11, 12, 13, 14	Adquisición de productos	15, 16, 17	Siempre (3)	Buena 70 - 90	Satisfacción del cliente	Asistencia permanente	18, 19, 20		Falta de reclamo	21, 22, 23	Consumo masivo	34, 35, 36, 37		Recomendación entre clientes	28, 29, 30									
Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles																																											
Expectativas del cliente	Interés del usuario	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Mala 30 - 49																																											
	Motivación intrínseca	5, 6, 7																																													
	Percepción del cliente	Esperanza	8, 9, 10	A veces (2)	Regular 50 - 69																																										
Opinión positiva del consumidor		11, 12, 13, 14																																													
Adquisición de productos		15, 16, 17	Siempre (3)	Buena 70 - 90																																											
Satisfacción del cliente	Asistencia permanente	18, 19, 20																																													
	Falta de reclamo	21, 22, 23																																													
	Consumo masivo	34, 35, 36, 37																																													
	Recomendación entre clientes	28, 29, 30																																													

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DE ANALISIS
<p>Investigación es Básica</p> <p>El tipo de investigación es básica, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones de tipo básica, buscan la descripción de los eventos, ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, donde el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente</p> <p>El Diseño del estudio es no experimental y transversal o transaccional.</p> <p>Es una investigación no experimental transversal, porque no se hizo ninguna manipulación de las variables, ni intervino en el desenvolvimiento de estas variables con sus dimensiones especificadas en las tablas de consistencia</p> <p>El diseño de investigación se ilustra en el siguiente esquema:</p>  <p>Dónde: m: unidades de análisis o muestra de estudios. 01: Observación de la variable Estructura organizacional 02: Observación a la variable Calidad de servicio r. Coeficiente de correlación</p>	<p>Población.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) define a “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación “(p. 114). La población del presente estudio está constituida por 190 padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19 UGEL 06 Lima.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico</p> <p>El tamaño muestral quedó establecido en 127 son padres de familia de dichas instituciones educativas de la Red 19 UGEL 6.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta ya que según Hernández et al (2010) esta permite tomar datos en grandes muestras en un solo momento por la característica de uso individual sobre la percepción de algún aspecto de la realidad que es materia de investigación como es en este caso la Estructura organizacional y la satisfacción recibida por los padres de familia.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Los instrumentos fueron elaborados tomando como base las teorías que fundamentan las variables en el proceso de operacionalización de las variables, las mismas que responden a los objetivos de la investigación.</p> <p>Instrumento 1: Percepción de la Estructura Organizacional</p> <p>Tiene como objetivo recolectar datos respecto a la estructura de organización que presentan las instituciones educativas. Responde la teoría de Solórzano y Navío (2016, p. 23) desde el enfoque educativo por ello presenta 3 dimensiones, indicadores y un total de 30 Ítems para la recolección de las opiniones de la muestra de estudios.</p>	<p>Se hará uso del software SPSS en su versión 20,0; a partir de los datos registrados en una base de datos. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p>

**Anexo 2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL
INSTRUMENTO CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CULTURA ORGANIZACIONAL								
1	El director tiene organizado la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Cada miembro de la comunidad educativa cumple responsabilidades	✓		✓		✓		
3	La institución educativa tiene un plan de trabajo actualizado	✓		✓		✓		
4	Es constantemente evaluado el plan de trabajo a nivel institucional	✓		✓		✓		
5	El personal conoce claramente cuales su misión y visión en la institución educativa	✓		✓		✓		
6	Observas la participación en la elaboración de los instrumentos de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
7	Esta publicado la organización de las responsabilidades del personal de la institución	✓		✓		✓		
8	Las comisiones de trabajo están organizados de manera clara para la atención a padres	✓		✓		✓		
9	Los espacios para la participación de los padres es parte de la organización institucional	✓		✓		✓		
10	La organización de padres tiene participación en las actividades de la institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la institución educativa se siente parte de la organización	✓		✓		✓		
12	Participas activamente en las actividades de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
13	El director se esfuerza por cumplir con las metas	✓		✓		✓		
14	Participas en el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas	✓		✓		✓		
15	El personal jerárquico se siente motivado todos los días	✓		✓		✓		
16	Te sientes motivado para cumplir con las metas de la institución educativa	✓		✓		✓		
17	Los grupos de trabajo tienen participación directa en las actividades institucionales	✓		✓		✓		
18	Los grupos de trabajo cumplen a cabalidad el cronograma establecido por la dirección	✓		✓		✓		
19	Observa la concordancia entre lo planificado y lo cumplido en las actividades de la institución	✓		✓		✓		
20	Los intercambios de experiencias involucra los procesos de inserción con la comunidad y la institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe entre la comunidad magisterial ideas claras de los que quieren	✓		✓		✓		
22	Tiene en claro lo que se desea lograr a nivel institucional	✓		✓		✓		
23	El director se esfuerza para logra la visión de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
24	Sientes que se está cumpliendo con la visión planteada	✓		✓		✓		
25	El personal a cargo de la dirección da prioridad a los objetivos de su misión	✓		✓		✓		
26	Se están priorizando acciones en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
27	Los objetivos se informan a toda la comunidad de la institución	✓		✓		✓		
28	Se observa que los estudiantes, padres cumplen los objetivos propuestos	✓		✓		✓		
29	La institución integra los objetivos de los padres de familia con los de la institución	✓		✓		✓		
30	Las comisiones de trabajo están integrados por padres, docentes y estudiantes	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. RIOS LUJAN PERCY DNI: 10126502

Especialidad del evaluador: GESTIÓN PÚBLICA, EDUCACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Percy Rios Lujan
PSICOLOGO - DOCENTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE								
1	Le interesa el servicio que brinda la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Califica el servicio que presta la Institución Educativa	✓		✓		✓		
3	Se siente contento y satisfecho del servicio que otorga la Institución Educativa	✓		✓		✓		
4	Le agrada venir a la Institución Educativa	✓		✓		✓		
5	Tiene esperanza de que el servicio mejore aún más	✓		✓		✓		
6	Participa en actividades de la institución educativa	✓		✓		✓		
7	En esta oficina son cuidadosos en su presentación personal.	✓		✓		✓		
8	Percibo que aquí consideran importante la imagen del personal.	✓		✓		✓		
9	La presentación personal es esencial para la servicio al público.	✓		✓		✓		
10	Considero que la orientación que me brindan es siempre clara.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: PERCEPCION DEL CLIENTE								
11	Cree que el servicio es adecuado para su parecer	✓		✓		✓		
12	Se siente bien al ingresar a la Institución Educativa	✓		✓		✓		
13	Te gustaría tener un familiar que estudie en esta Institución Educativa	✓		✓		✓		
14	Consideras que se brinda un buen servicio en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
15	Te gustaría que algún familiar siga estudiando en esta Institución Educativa	✓		✓		✓		
16	Asiste frecuentemente a la Institución Educativa	✓		✓		✓		
17	La información recibida es efectiva para solucionar mi cuestionamiento.	✓		✓		✓		
18	Siempre que me orientan en esta oficina me sirve la respuesta recibida.	✓		✓		✓		
19	Se sintió comfortable mientras duró su permanencia en el local atendido.	✓		✓		✓		
20	La ventilación y limpieza los notó como elementos a resaltar en el local atendido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: SATISFACCION DEL CLIENTE								
21	Está satisfecho del servicio que da la institución educativa	✓		✓		✓		
22	Hace uso del libro de reclamaciones de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
23	Le gustaría que otros familiares cuenten con el servicio que brinda la Institución Educativa	✓		✓		✓		
24	Usted invita a otros a ser parte de esta familia escolar	✓		✓		✓		
25	Recomendaría a otras personas de los servicios que ofrece la Institución Educativa	✓		✓		✓		
26	Usted escucha recomendaciones de otras personas a la Institución Educativa	✓		✓		✓		
27	Usted considera que se le atiende con rapidez cuando acude a pedir información	✓		✓		✓		
28	Usted recibe la información oportuna del rendimiento de su hijo en la institución	✓		✓		✓		
29	Usted es orientado para la elaboración de documentos bajo compromiso institucional	✓		✓		✓		
30	Usted comprende los procesos de trabajo identificándose como parte de la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. RÍOS LILIAN PERCY DNI: 20126501


Especialidad del evaluador: GESTION PÚBLICA EDUCACIÓN.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Percy Ríos Luján
PSICOLOGO - DOCENTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CULTURA ORGANIZACIONAL								
1	El director tiene organizado la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Cada miembro de la comunidad educativa cumple responsabilidades	✓		✓		✓		
3	La institución educativa tiene un plan de trabajo actualizado	✓		✓		✓		
4	Es constantemente evaluado el plan de trabajo a nivel institucional	✓		✓		✓		
5	El personal conoce claramente cuales su misión y visión en la institución educativa	✓		✓		✓		
6	Observas la participación en la elaboración de los instrumentos de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
7	Esta publicado la organización de las responsabilidades del personal de la institución	✓		✓		✓		
8	Las comisiones de trabajo están organizados de manera clara para la atención a padres	✓		✓		✓		
9	Los espacios para la participación de los padres es parte de la organización institucional	✓		✓		✓		
10	La organización de padres tiene participación en las actividades de la institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
11	El personal de la institución educativa se siente parte de la organización	✓		✓		✓		
12	Participas activamente en las actividades de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
13	El director se esfuerza por cumplir con las metas	✓		✓		✓		
14	Participas en el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas	✓		✓		✓		
15	El personal jerárquico se siente motivado todos los días	✓		✓		✓		
16	Te sientes motivado para cumplir con las metas de la institución educativa	✓		✓		✓		
17	Los grupos de trabajo tienen participación directa en las actividades institucionales	✓		✓		✓		
18	Los grupos de trabajo cumplen a cabalidad el cronograma establecido por la dirección	✓		✓		✓		
19	Observa la concordancia entre lo planificado y lo cumplido en las actividades de la institución	✓		✓		✓		
20	Los intercambios de experiencias involucra los procesos de inserción con la comunidad y la institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL								
21	Existe entre la comunidad magisterial ideas claras de los que quieren	✓		✓		✓		
22	Tiene en claro lo que se desea lograr a nivel institucional	✓		✓		✓		
23	El director se esfuerza para logra la visión de la Institución Educativa	✓		✓		✓		
24	Sientes que se está cumpliendo con la visión planteada	✓		✓		✓		
25	El personal a cargo de la dirección da prioridad a los objetivos de su misión	✓		✓		✓		
26	Se están priorizando acciones en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
27	Los objetivos se informan a toda la comunidad de la institución	✓		✓		✓		
28	Se observa que los estudiantes, padres cumplen los objetivos propuestos	✓		✓		✓		
29	La institución integra los objetivos de los padres de familia con los de la institución	✓		✓		✓		
30	Las comisiones de trabajo están integrados por padres, docentes y estudiantes	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del evaluador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 - ² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 - ³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE								
1	Le interesa el servicio que brinda la institución educativa	/		/		/		
2	Califica el servicio que presta la Institución Educativa	/		/		/		
3	Se siente contento y satisfecho del servicio que otorga la Institución Educativa	/		/		/		
4	Le agrada venir a la Institución Educativa	/		/		/		
5	Tiene esperanza de que el servicio mejore aún más	/		/		/		
6	Participa en actividades de la institución educativa	/		/		/		
7	En esta oficina son cuidadosos en su presentación personal.	/		/		/		
8	Percibo que aquí consideran importante la imagen del personal.	/		/		/		
9	La presentación personal es esencial para la servicio al público.	/		/		/		
10	Considero que la orientación que me brindan es siempre clara.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: PERCEPCION DEL CLIENTE								
11	Cree que el servicio es adecuado para su parecer	/		/		/		
12	Se siente bien al ingresar a la Institución Educativa	/		/		/		
13	Te gustaría tener un familiar que estudie en esta Institución Educativa	/		/		/		
14	Consideras que se brinda un buen servicio en la Institución Educativa	/		/		/		
15	Te gustaría que algún familiar siga estudiando en esta Institución Educativa	/		/		/		
16	Asiste frecuentemente a la Institución Educativa	/		/		/		
17	La información recibida es efectiva para solucionar mi cuestionamiento.	/		/		/		
18	Siempre que me orientan en esta oficina me sirve la respuesta recibida.	/		/		/		
19	Se sintió confortable mientras duró su permanencia en el local atendido.	/		/		/		
20	La ventilación y limpieza los notó como elementos a resaltar en el local atendido.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCION DEL CLIENTE								
21	Está satisfecho del servicio que da la institución educativa	/		/		/		
22	Hace uso del libro de reclamaciones de la Institución Educativa	/		/		/		
23	Le gustaría que otros familiares cuenten con el servicio que brinda la Institución Educativa	/		/		/		
24	Usted invita a otros a ser parte de esta familia escolar	/		/		/		
25	Recomendaría a otras personas de los servicios que ofrece la Institución Educativa	/		/		/		
26	Usted escucha recomendaciones de otras personas a la Institución Educativa	/		/		/		
27	Usted considera que se le atiende con rapidez cuando acude a pedir información	/		/		/		
28	Usted recibe la información oportuna del rendimiento de su hijo en la institución	/		/		/		
29	Usted es orientado para la elaboración de documentos bajo compromiso institucional	/		/		/		
30	Usted comprende los procesos de trabajo identificándose como parte de la institución	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] de del 20.....
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. VERA VALE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del evaluador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CULTURA ORGANIZACIONAL								
1	El director tiene organizado la institución educativa	X		X		X		
2	Cada miembro de la comunidad educativa cumple responsabilidades	X		X		X		
3	La institución educativa tiene un plan de trabajo actualizado	X		X		X		
4	Es constantemente evaluado el plan de trabajo a nivel institucional	X		X		X		
5	El personal conoce claramente cuales su misión y visión en la institución educativa	X		X		X		
6	Observas la participación en la elaboración de los instrumentos de la Institución Educativa	X		X		X		
7	Esta publicado la organización de las responsabilidades del personal de la institución	X		X		X		
8	Las comisiones de trabajo están organizados de manera clara para la atención a padres	X		X		X		
9	Los espacios para la participación de los padres es parte de la organización institucional	X		X		X		
10	La organización de padres tiene participación en las actividades de la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
11	El personal de la institución educativa se siente parte de la organización	X		X		X		
12	Participas activamente en las actividades de la Institución Educativa	X		X		X		
13	El director se esfuerza por cumplir con las metas	X		X		X		
14	Participas en el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas	X		X		X		
15	El personal jerárquico se siente motivado todos los días	X		X		X		
16	Te sientes motivado para cumplir con las metas de la institución educativa	X		X		X		
17	Los grupos de trabajo tienen participación directa en las actividades institucionales	X		X		X		
18	Los grupos de trabajo cumplen a cabalidad el cronograma establecido por la dirección	X		X		X		
19	Observa la concordancia entre lo planificado y lo cumplido en las actividades de la institución	X		X		X		
20	Los intercambios de experiencias involucra los procesos de inserción con la comunidad y la institución	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL								
21	Existe entre la comunidad magisterial ideas claras de los que quieren	X		X		X		
22	Tiene en claro lo que se desea lograr a nivel institucional	X		X		X		
23	El director se esfuerza para logra la visión de la Institución Educativa	X		X		X		
24	Sientes que se está cumpliendo con la visión planteada	X		X		X		
25	El personal a cargo de la dirección da prioridad a los objetivos de su misión	X		X		X		
26	Se están priorizando acciones en la Institución Educativa	X		X		X		
27	Los objetivos se informan a toda la comunidad de la institución	X		X		X		
28	Se observa que los estudiantes, padres cumplen los objetivos propuestos	X		X		X		
29	La institución integra los objetivos de los padres de familia con los de la institución	X		X		X		
30	Las comisiones de trabajo están integrados por padres, docentes y estudiantes	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Seminario Huaman Quispe DNI: 20401571

Especialidad del evaluador: Estadística - Metodología

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Seminario Huaman Quispe
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
R.C. 1622L - 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE							
1	Le interesa el servicio que brinda la institución educativa	X		X		X		
2	Califica el servicio que presta la Institución Educativa	X		X		X		
3	Se siente contento y satisfecho del servicio que otorga la Institución Educativa	X		X		X		
4	Le agrada venir a la Institución Educativa	X		X		X		
5	Tiene esperanza de que el servicio mejore aún más	X		X		X		
6	Participa en actividades de la institución educativa	X		X		X		
7	En esta oficina son cuidadosos en su presentación personal.	X		X		X		
8	Percibo que aquí consideran importante la imagen del personal.	X		X		X		
9	La presentación personal es esencial para la servicio al público.	X		X		X		
10	Considero que la orientación que me brindan es siempre clara.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PERCEPCION DEL CLIENTE							
11	Cree que el servicio es adecuado para su parecer	X		X		X		
12	Se siente bien al ingresar a la Institución Educativa	X		X		X		
13	Te gustaría tener un familiar que estudie en esta Institución Educativa	X		X		X		
14	Consideras que se brinda un buen servicio en la Institución Educativa	X		X		X		
15	Te gustaría que algún familiar siga estudiando en esta Institución Educativa	X		X		X		
16	Asiste frecuentemente a la Institución Educativa	X		X		X		
17	La información recibida es efectiva para solucionar mi cuestionamiento.	X		X		X		
18	Siempre que me orientan en esta oficina me sirve la respuesta recibida.	X		X		X		
19	Se sintió confortable mientras duró su permanencia en el local atendido.	X		X		X		
20	La ventilación y limpieza los notó como elementos a resaltar en el local atendido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCION DEL CLIENTE							
21	Está satisfecho del servicio que da la institución educativa	X		X		X		
22	Hace uso del libro de reclamaciones de la Institución Educativa	X		X		X		
23	Le gustaría que otros familiares cuenten con el servicio que brinda la Institución Educativa	X		X		X		
24	Usted invita a otros a ser parte de esta familia escolar	X		X		X		
25	Recomendaría a otras personas de los servicios que ofrece la Institución Educativa	X		X		X		
26	Usted escucha recomendaciones de otras personas a la Institución Educativa	X		X		X		
27	Usted considera que se le atiende con rapidez cuando acude a pedir información	X		X		X		
28	Usted recibe la información oportuna del rendimiento de su hijo en la institución	X		X		X		
29	Usted es orientado para la elaboración de documentos bajo compromiso institucional	X		X		X		
30	Usted comprende los procesos de trabajo identificándose como parte de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] de del 20....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Dr. Amurano Huacaman Suspe DNI: 20401571

Especialidad del evaluador: *Estadística - Metodología*

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


.....
Dr. Seminario E. Huamán Quispa
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
R.C. 16221 - 01

Anexo 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) ciudadano, mediante el presente cuestionario se pretende evaluar la Estructura organizacional que usted considera recibió en la institución educativa. Para ello se solicita su colaboración respondiendo todas las preguntas. El resultado permitirá proponer sugerencias para proponer mejoras de atención que tengan como consecuencia que usted se quede satisfecho. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
N	Nunca	1
AV	A Veces	2
S	Siempre	3

VARIABLE 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
DIMENSION 1: CULTURA ORGANIZACIONAL				
		1	2	3
1	El director tiene organizado la institución educativa			
2	Cada miembro de la comunidad educativa cumple responsabilidades			
3	La institución educativa tiene un plan de trabajo actualizado			
4	Es constantemente evaluado el plan de trabajo a nivel institucional			
5	El personal conoce claramente cuales su misión y visión en la institución educativa			
6	Observas la participación en la elaboración de los instrumentos de la Institución Educativa			
7	Esta publicado la organización de las responsabilidades del personal de la institución			
8	Las comisiones de trabajo están organizados de manera clara para la atención a padres			
9	Los espacios para la participación de los padres es parte de la organización institucional			
10	La organización de padres tiene participación en las actividades de la institución			
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL				
11	El personal de la institución educativa se siente parte de la organización			
12	Participas activamente en las actividades de la Institución Educativa			
13	El director se esfuerza por cumplir con las mestas			
14	Participas en el cumplimiento de los objetivos o metas propuestas			
15	El personal jerárquico se siente motivado todos los días			
16	Te sientes motivado para cumplir con las metas de la institución educativa			
17	Los grupos de trabajo tienen participación directa en las actividades institucionales			
18	Los grupos de trabajo cumplen a cabalidad el cronograma establecido por la dirección			
19	Observa la concordancia entre lo planificado y lo cumplido en las actividades de la institución			
20	Los intercambios de experiencias involucra los procesos de inserción con la comunidad y la institución			
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL				
21	Existe entre la comunidad magisterial ideas claras de los que quieren			
22	Tiene en claro lo que se desea lograr a nivel institucional			
23	El director se esfuerza para logra la visión de la Institución Educativa			
24	Sientes que se está cumpliendo con la visión planteada			
25	El personal a cargo de la dirección da prioridad a los objetivos de su misión			
26	Se están priorizando acciones en la Institución Educativa			
27	Los objetivos se informan a toda la comunidad de la institución			
28	Se observa que los estudiantes, padres cumplen los objetivos propuestos			
29	La institución integra los objetivos de los padres de familia con los de la institución			
30	Las comisiones de trabajo están integrados por padres, docentes y estudiantes			

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO 2 CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) padre de familia, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Calidad de servicio**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Calidad de servicio**.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	N
N	Nunca	1
AV	A Veces	2
S	Siempre	3

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO				
	DIMENSION 1: EXPECTATIVA DEL CLIENTE	1	2	3
1	Le interesa el servicio que brinda la institución educativa			
2	Califica el servicio que presta la Institución Educativa			
3	Se siente contento y satisfecho del servicio que otorga la Institución Educativa			
4	Le agrada venir a la Institución Educativa			
5	Tiene esperanza de que el servicio mejore aún más			
6	Participa en actividades de la institución educativa			
7	En esta oficina son cuidadosos en su presentación personal.			
8	Percibo que aquí consideran importante la imagen del personal.			
9	La presentación personal es esencial para la servicio al público.			
10	Considero que la orientación que me brindan es siempre clara.			
	DIMENSIÓN 2: PERCEPCION DEL CLIENTE			
11	Cree que el servicio es adecuado para su parecer			
12	Se siente bien al ingresar a la Institución Educativa			
13	Te gustaría tener un familiar que estudie en esta Institución Educativa			
14	Consideras que se brinda un buen servicio en la Institución Educativa			
15	Te gustaría que algún familiar siga estudiando en esta Institución Educativa			
16	Asiste frecuentemente a la Institución Educativa			
17	La información recibida es efectiva para solucionar mi cuestionamiento.			
18	Siempre que me orientan en esta oficina me sirve la respuesta recibida.			
19	Se sintió comfortable mientras duró su permanencia en el local atendido.			
20	La ventilación y limpieza los notó como elementos a resaltar en el local atendido.			
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCION DEL CLIENTE			
21	Está satisfecho del servicio que da la institución educativa			
22	Hace uso del libro de reclamaciones de la Institución Educativa			
23	Le gustaría que otros familiares cuenten con el servicio que brinda la Institución Educativa			
24	Usted invita a otros a ser parte de esta familia escolar			
25	Recomendaría a otras personas de los servicios que ofrece la Institución Educativa			
26	Usted escucha recomendaciones de otras personas a la Institución Educativa			
27	Usted considera que se le atiende con rapidez cuando acude a pedir información			
28	Usted recibe la información oportuna del rendimiento de su hijo en la institución			
29	Usted es orientado para la elaboración de documentos bajo compromiso institucional			
30	Usted comprende los procesos de trabajo identificándose como parte de la institución			

¡Muchas gracias!

Anexo 4: CONSTANCIA DE LAS I.E. DONDE SE TOMO LOS INSTRUMENTOS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PABLO PATRÓN
 UGEL 06 – ATE
 Fundado el 16 de Mayo de 1946 – R.M. N° 2377
 Teléfono - 3613942

“Año del buen servicio al ciudadano”

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PABLO PATRON NIVEL PRIMARIA – AV. BOLIVIA S/N SAN FERNANDO ALTO – LURIGANCHO – CHOSICA – LIMA, JURIDISCCION DE LA UGEL N° 06 ATE- VITARTE; QUE AL FINAL SUSCRIBE.

CERTIFICA:

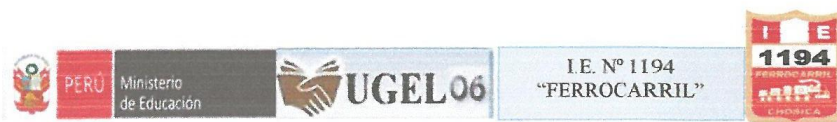
Que, la Lic. Lucecita Miroslava, ANCO ARZAPALO, DNI N° 20894443, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado su instrumento de recolección de datos (encuesta) en nuestra Institución Educativa PABLO PATRON ubicada en el Jirón Bolivia S/N de San Fernando Alto del distrito de Lurigancho – Chosica, desde el mes de julio de 2017.

Se expide el presente documento para los fines pertinentes a petición de la interesada.

Chosica, 04 de agosto de 2017.



Lucecita Miroslava
 Lic. *Lucecita Miroslava*
 DIRECTORA



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA I.E. N° 1194 "FERROCARRIL" NIVEL PRIMARIA – AV. BOLIVIA S/N SAN FERNANDO ALTO – LURIGANCHO – CHOSICA - LIMA, JURISDICCION DE LA UGEL N° 06 ATE - VITARTE; QUE AL FINAL SUSCRIBE.

CERTIFICA:

Que, la Lic. Lucecita Miroslava , ANCO ARZAPALO , DNI N° 20894443, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ha aplicado su instrumento de recolección de datos (encuesta) en nuestra Institución Educativa N° 1194 "Ferrocarril", ubicada en el Jirón Bolivia S/N de Fernando Alto del distrito de Lurigancho - Chosica , desde el mes de agosto del 2017 .

Se expide el presente documento para los fines pertinentes a petición de la interesada.

Chosica, 07 de agosto del 2017



Roxana Mamani Loayza
DIRECTORA ROXANA MAMANI LOAYZA
DIRECTORA



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 UGEL N° 06 - ATE VITARTE
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1195
"CESAR VALLEJO MENDOZA"
 Correo Electrónico: ie1195cv@hotmail.com
 Calle Lourdes S/N El Rimac - Chosica Telf.: 724-6664



"Año del buen servicio al ciudadano"

CONSTANCIA
EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
N° 1195 "CESAR VALLEJO MENDOZA" DE CHOSICA DE LA
JURISDICCIÓN DE LA UGEL 06. ATE-VITARTE.

HACE CONSTAR:

Que la profesora **Lucecita Miroslava, ANCO ARZAPALO** identificada con DNI N° 20894443, estudiante de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ha aplicado su instrumento de recolección de datos (encuesta), en la Institución Educativa en mención.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Ate, 05 de agosto de 2017



RSU/Dir.

**Anexo 5: BASE DE DATOS
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL											DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL										DIMENSIÓN APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL										TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	ST	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30	ST
1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	20	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	18	3	1	1	2	1	1	3	1	1	3	17	55
2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	18	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	18	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	17	53
3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	18	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	17	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	20	55
4	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	22	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	23	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	25	70
5	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	15	3	1	1	1	3	2	2	1	2	1	17	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	21	53
6	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	26	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	26	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	23	75
7	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	24	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	23	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	25	72
8	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	22	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	23	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	26	71
9	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	18	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	19	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	19	56
10	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	25	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	24	73
11	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	25	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	25	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	26	76
12	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	15	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	16	45
13	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	20	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	21	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	18	59
14	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	20	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	21	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	18	59
15	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	25	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	79
16	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	22	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	22	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	68
17	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	20	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	20	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	21	61
18	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	22	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	23	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	25	70
19	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	25	75
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	58
21	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	24	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	23	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22	69
22	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	84
23	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	26	76
24	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	35
25	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	26	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27	78
26	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	22	1	1	3	2	1	2	2	3	2	3	20	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	21	63
27	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	83
28	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	12	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	14	38
29	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	23	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	27	74
30	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	23	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	25	72
31	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	24	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	24	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	27	75
32	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	83
33	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	24	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	25	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27	76
34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	86
35	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	16	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	15	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	16	47
36	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	26	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	25	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	26	77

37	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	15	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	15	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	16	46
38	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	60
39	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	21	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	22	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	22	65
40	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	15	1	2	2	2	2	2	2	2	1	18	47	
41	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	14	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	13	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	13	40
42	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	60
43	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	16	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	15	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	14	45
44	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	20	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	21	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	22	63
45	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	23	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	21	68
46	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	22	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	23	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	24	69
47	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	24	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	24	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	75
48	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	24	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	24	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	25	73
49	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	26	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	27	79
50	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	21	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	22	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	23	66
51	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	13	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	14	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	16	43
52	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	18	54
53	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	85
54	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	25	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	25	74
55	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	26	76
56	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	23	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	22	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	22	67
57	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	25	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	24	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	26	75
58	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	18	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	19	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	21	58
59	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	84
60	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	23	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	22	69
61	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3	22	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	21	3	2	1	1	2	1	3	1	3	3	20	63
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	31
63	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	18	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	19	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	19	56
64	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	22	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	22	3	3	1	1	3	1	2	1	3	3	21	65
65	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	20	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	15	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	16	51
66	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	18	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	16	1	3	3	3	1	1	2	1	1	3	19	53
67	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	18	1	2	3	1	1	2	2	2	1	3	18	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	16	52
68	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	22	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	21	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	20	63
69	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	15	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	24	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	24	63
70	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	26	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	19	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	20	65
71	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	24	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3	23	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	24	71
72	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	22	3	3	1	3	1	3	1	2	3	2	22	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	26	70
73	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	18	3	1	1	3	1	2	2	3	3	2	21	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	25	64
74	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	25	2	3	1	2	1	2	1	3	1	3	19	1	2	2	2	3	1	1	3	1	3	19	63
75	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	25	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	23	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	25	73
76	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	27	61

77	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	20	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	17	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	16	53
78	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	20	3	1	1	3	1	2	3	3	1	3	21	1	2	2	2	3	1	1	3	1	3	19	60	
79	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	25	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	24	1	2	2	2	3	1	1	3	1	3	19	68	
80	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	22	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2	23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	74		
81	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	20	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	19	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	25	64	
82	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	22	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	22	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	22	66	
83	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	23	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	26	74	
84	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	22	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	25	66	
85	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	63	
86	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	24	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	23	75	
87	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	80	
88	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	19	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	26	57	
89	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	26	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11	55	
90	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	22	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	20	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	27	69	
91	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	22	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	21	70	
92	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	2	2	1	1	3	2	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	62	
93	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	23	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	18	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	14	55	
94	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	23	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	26	73	
95	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	24	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	23	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	25	72	
96	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	24	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28	79	
97	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	24	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	81	
98	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	27	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27	82	
99	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	16	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	67	
100	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	26	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	18	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	16	60	
101	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	15	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	20	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	27	62	
102	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	16	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	17	53	
103	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	21	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	62	
104	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	21	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	22	57	
105	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	14	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	17	44	
106	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	15	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14	49	
107	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	16	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	53	
108	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	20	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	19	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	15	54	
109	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	19	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	23	66	
110	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	22	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	23	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	22	67	
111	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	24	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	24	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	24	72	
112	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	24	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3	22	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	27	73	
113	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	23	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	25	74	
114	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	21	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	27	72	
115	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	13	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	19	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	24	56	
116	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	16	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	16	50	

117	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	68
118	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	25	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	78
119	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	25	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	23	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	26	74
120	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	23	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	22	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	26	71
121	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	25	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	21	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	70
122	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	18	3	1	2	3	1	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27	67
123	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	23	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	20	70
124	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	24	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	77
125	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3	22	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	19	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	65
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	1	1	3	2	2	1	3	17	1	3	3	3	2	1	1	2	1	3	20	47
127	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	18	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11	44

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																																			
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA DEL CLIENTE												DIMENSIÓN: PERCEPCION DEL CLIENTE										DIMENSIÓN: Satisfacción del cliente										TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	ST	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ST	TOTAL	
1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28	82
2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	24	74	
3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
4	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	78	
5	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	20	60	
6	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	25	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	81	
7	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	26	71	
8	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	28	83	
9	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	59	
10	1	3	2	3	1	2	3	1	1	3	20	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	17	60	
11	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	24	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	81	
12	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
13	1	3	1	2	2	2	3	2	1	3	20	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	24	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	65	
14	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	80	
15	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	16	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	17	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	16	49	
16	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	14	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	16	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	16	46	
17	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	17	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	18	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	18	53	
18	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
19	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	16	39	
20	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	16	1	3	2	1	3	1	1	1	1	3	17	1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	22	55	
21	1	3	1	2	1	1	3	1	1	3	17	2	1	1	3	1	3	3	3	2	1	20	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	17	54	
22	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	17	3	1	3	2	1	2	2	2	3	1	20	3	1	2	1	1	2	1	2	1	3	17	54	
23	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	23	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	22	70	
24	1	3	2	3	1	2	3	1	1	3	20	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	2	1	2	3	1	1	1	3	18	61	
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	35	
26	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	17	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	18	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	16	51	
27	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	21	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	24	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	68	
28	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	26	76	
29	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	61	
30	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	14	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	16	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	20	50	
31	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	20	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	25	68	
32	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	22	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	26	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	25	73	
33	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	82	
34	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	60	
35	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
36	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	82	

37	1	3	3	3	1	2	3	1	1	3	21	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	20	64
38	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	83
39	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	15	1	2	1	2	2	2	2	1	2	17	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	16	48	
40	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	21	3	2	2	3	2	3	3	3	2	26	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	24	71	
41	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	57	
42	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	83	
43	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3	22	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	22	71
44	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	22	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	70
45	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	20	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	22	65	
46	1	3	1	2	2	2	3	2	1	3	20	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	24	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	19	63
47	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	1	1	3	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	35	
48	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	21	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22	66	
49	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	16	2	3	2	1	3	1	1	1	2	3	19	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	24	59
50	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	13	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	14	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12	39	
51	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
52	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	23	74
53	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	12	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	13	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	16	41
54	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	83	
55	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	14	1	1	1	2	1	2	2	1	1	14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	39	
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
57	1	3	1	2	3	2	3	3	1	3	22	2	3	2	3	3	3	3	2	3	27	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	25	74	
58	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	22	2	3	3	2	3	2	2	2	3	24	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	26	72	
59	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	22	1	3	3	3	3	3	3	1	3	26	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	24	72	
60	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	17	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	18	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	17	52
61	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	22	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	70
62	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	24	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	25	77	
63	1	3	1	2	3	2	3	3	1	3	22	2	3	2	3	3	3	3	2	3	27	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	25	74	
64	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	17	3	2	1	2	2	2	2	3	2	21	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	22	60	
65	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	21	3	3	2	2	3	2	2	2	3	25	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	27	73	
66	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	16	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	16	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	16	48
67	1	3	1	2	3	1	3	3	1	3	21	2	3	1	3	3	3	3	2	3	26	2	3	2	3	1	3	3	1	3	2	23	70	
68	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	21	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	24	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	21	66
69	1	3	2	1	2	3	3	2	1	3	21	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	23	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	19	63
70	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	27	82	
71	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	27	81	
72	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
73	1	3	3	2	1	3	3	1	1	3	21	2	1	3	3	1	3	3	2	1	22	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2	19	62	
74	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	18	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	22	59	
75	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	61	
76	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	19	2	2	1	3	2	3	3	2	2	23	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	21	63	

77	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	3	2	2	3	2	2	3	24	75	
78	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	85	
79	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	22	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	26	72
80	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	23	2	3	1	3	3	3	3	2	3	26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	76	
81	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	21	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	25	69	
82	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	86	
83	1	3	1	2	3	1	3	3	1	3	21	2	3	1	3	3	3	3	2	3	26	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	27	74	
84	1	3	1	3	1	2	3	1	1	3	19	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	20	62
85	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	58
86	1	3	1	3	1	2	3	1	1	3	19	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	1	1	2	3	1	2	1	3	18	60
87	1	3	3	2	2	2	3	2	1	3	22	2	2	2	3	2	3	3	3	2	24	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	23	69
88	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	20	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	22	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	22	64
89	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	26	71
90	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	14	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	16	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	14	44
91	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	20	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	24	67
92	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	26	71
93	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	14	3	1	2	1	1	1	1	3	1	15	3	1	2	1	2	1	1	2	1	3	17	46	
94	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	25	70
95	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	13	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	14	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	13	40
96	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	16	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	17	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	17	50
97	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	18	3	2	1	2	2	2	2	3	2	21	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	22	61	
98	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	22	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	26	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	24	72
99	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	15	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	17	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	14	46
100	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28	82	
101	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	15	3	1	1	2	1	2	2	2	3	1	18	3	1	3	1	2	2	1	3	1	3	20	53
102	1	3	3	3	1	2	3	1	1	3	21	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	21	65
103	1	3	3	2	3	2	3	3	1	3	24	2	3	2	3	3	3	3	2	3	27	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	27	78	
104	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	22	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	24	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	21	67
105	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	16	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	19	3	1	3	1	3	2	1	2	1	3	20	55
106	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	18	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	22	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	24	64
107	1	3	2	3	1	2	3	1	1	3	20	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	23	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	21	64
108	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	23	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	21	69
109	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	18	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	20	3	3	1	3	2	1	3	1	3	3	23	61
110	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	27	82
111	1	3	1	2	2	3	3	2	1	3	21	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	22	68
112	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	19	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	23	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	24	66
113	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	27	81	
114	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	23	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	26	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	77
115	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	84
116	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	24	69

117	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	25	75
118	1	3	2	2	1	1	3	1	1	3	18	2	1	1	3	1	3	3	3	2	1	20	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	16	54
119	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	22	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	24	3	1	3	1	2	3	1	2	1	3	20	66
120	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	19	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	25	67
121	1	3	1	2	3	2	3	3	1	3	22	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	27	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	26	75
122	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	23	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	25	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	23	71
123	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	16	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	18	2	3	3	3	3	1	3	1	3	2	24	58
124	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	59
125	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	25	76
126	1	3	2	2	3	3	3	3	1	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	26	78
127	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	25	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	26	79



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estructura organizacional y calidad de servicio en tres
Instituciones Educativas de la Red 19, Lima - 2017**

AUTORA:

Br. Lucecita Miroslava Anco Arzapalo

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Ate Vitarte

Anexo 6: ARTICULO CIENTIFICO
Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017

Lucecita Miroslava Anco Arzapalo

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación tiene el objetivo de: Determinar la relación que existe entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017. El tipo de investigación es básica con el diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 110 padres de familia. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los referidos padres de familia. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach cuyo coeficiente: 0,940 para la variable Estructura organizacional y 0,912 para la variable Calidad de servicio determinando su alta confiabilidad. Se concluye que existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0,000 < 0.05; Rho = 0,796**). Según los padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima – 2017.

Palabras Clave: Estructura organizacional y Calidad de servicio.

Abstract

The research has the objective of: To determine the relationship between the Organizational Structure and Quality of Service according to parents of three Educational Institutions of the RED 19, Lima-2017. The type of research is basic with non- experimental cross-sectional design, the level of research is descriptive correlational, being the quantitative approach. The sample consisted of 110 parents. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to the referred parents. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used whose coefficient: 0.908 for the variable Organizational Structure and 0.944 for the variable Quality of service determining its high reliability. It is concluded that there is a direct and significant relationship between the Organizational Structure and the Quality of Service.

This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = 0.000 <0.05; Rho = 0.796 **). According to the parents of three Educational Institutions of RED 19, Lima - 2017.

Key words: Organizational structure and Quality of service.

I. Introducción

En la actualidad han pasado 5 años desde el fomento de la gestión educativa, esto en macro del proceso de modernización del estado impulsado por el Ministerio de Educación con el propósito de alcanzar los niveles propuestos en función a los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Nacional al 2021, en la cual se tiene como eje fundamental lograr la calidad educativa bajo los estándares internacionales, para ello uno de los factores diagnosticados fue el estilo de gestión de los directivos de las instituciones educativas, quienes son los responsables de la planificación, organización, ejecución y control de las actividades educativas en función a los lineamientos políticos y normativos que indica el gobierno de turno para la educación del Perú.

En consecuencia se propone el estudio: Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017, con la finalidad de evaluar y proponer mejoras tanto a la problemática observada como al buen actuar. Para ello se cita trabajos de investigación que incluyen las variables Estructura Organizacional y Calidad de servicio a nivel descriptivo correlacional tanto a nivel nacional como internacional como es el caso representativo de Villagómez (2015), quien presentó la tesis titulada, "*Satisfacción laboral y Estructura organizacional de las escuelas de Zalcatehuca*". Tesis de Maestría en Educación y desarrollo, Universidad San Luis de Potosí. También el de Monreal (2015) quien presento a la Universidad Pedagógica de Durango la tesis de maestría denominada "*Estructura organizacional y formación docente: una propuesta para mejorar la función organizativa del director de escuela Básica Comunal*" otra de las investigaciones claras es la de Sifuentes (2015) en su tesis de maestría "*Correlación entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio*" sustentada en la Universidad Tecnológica de Pereira, a nivel nacional el estudio de Vergara (2015) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, denominada "*Relación entre la Estructura organizacional y la gestión institucional de la IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01*", y el de Beltrán (2014) en su tesis magistral, en la Universidad del Centro del Perú, denominada "*Estructura organizacional y desempeño laboral en los docentes de la municipalidad provincial de Huancayo*", determinándose que la preocupación por el conocimiento de la estructura organizacional alcanza niveles de deficiencia.

Fundamentos teóricos de la Estructura organizacional

En esta sección se describen los conceptos teniendo como base la Teoría de Sistemas dentro del enfoque del cambio educativo que se suscita en el sistema educativo peruano, siendo fundamental presentar no sólo un significado del concepto de organización, sino la construcción de varios conceptos que concatenan todos los elementos que componen sus características dentro de un cambio social denominado postmoderno. También damos cuenta de las estrategias que facilitan y/o detienen los cambios dentro de la Institución educativa. Después presentamos como parte base de los referentes, la significación de la cultura organizacional y sus implicaciones entre sus integrantes. Así como también la relevancia del clima organizacional en la Institución educativa.

Para Solórzano y Navío (2016, p. 23) desde el enfoque educativo. La estructura organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, en conjunto con los miembros de la organización quienes ponen en práctica dichas estrategias, haciendo que los líderes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización, asimismo es la inclusión del diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo siendo el otro componente el clima organizacional representado en los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas, así como se genera el aprendizaje organización en la cual se articula el cumplimiento de sus responsabilidades.

Autores como Yáñez (2002) y López (2009) que más allá de la identificación con la institución educativa como sistemas abiertos, sociales y comunicativos, el análisis organizativo debe de considerar las diferencias entre la organización escolar pública y la organización privada: la primera basada en el grupo secundario y la segunda en el grupo primario. En ese respecto, Canton (2010) señala que la mayor dificultad de gestión escolar esta derivada tanto de la naturaleza de los fines que asumen, como de la peculiaridad de la organización. Así sucede cuando se consideran: la ambigüedad de metas, la variedad de la cultura interna, la existencia de articulación débil, la naturaleza de sus usuarios, el celularismo, la tecnología problemática y la dificultad de asumir y elaborar modelos transferibles.

Dimensiones de la Estructura Organizacional

Solórzano y Navío (2016, p. 38) considera que la estructura organizacional tiene dos vertientes la que está compuesto por los elementos tangible o los intangibles de este modo precisa que la cultura organización así como el clima y el aprendizaje están dentro del diseño arquitectónico de la organización.

Teorías que sustentan la Calidad de servicio

En el ámbito educativo, el concepto de calidad es una constante en casi todos los países debido que este factor ha impulsado el crecimiento de los niveles cognitivos de los estudiantes y en consecuencia ha revertido sus efectos en el desarrollo científico, tecnológico, industrial y social influyendo de manera directa en la economía y bienestar de la sociedad.

Caldera, Pirela y Ortega (2011) definen que la calidad de servicio es la percepción de los usuarios de un bien recibido en base a las características ofertadas en materia educativo, para ello enlaza tres aspectos fundamentales como son las Expectativas del cliente en la cual se manifiesta el Interés del usuario, siendo esto el aspecto interno en la cual se recrea la imagen del servicio a recibir, del mismo modo se considera el factor Percepción del cliente, de quien se espera la opinión positiva durante la adquisición del producto o bien solicitado con la respectiva orientación lo que se observa en la Satisfacción del cliente, que incrementa el consumo del producto y reduce el nivel de reclamo de las características del producto ofertado.

Asimismo, para Fuentes (2014) citando el trabajo de Parasuraman y otros (1991) define que la calidad de servicio es la acción de percepción del funcionamiento de atención del servicio como son los aspectos tangibles, la confiabilidad, responsabilidad, empatía y seguridad que tiene el usuario en relación al bien adquirido o a la atención recibida dentro de un establecimiento ya sea de producción o de servicio.

Dimensiones de la Calidad de servicio

En el estudio se asume la definición de Caldera, Pirela y Ortega (2011) quienes en su estudio respecto al servicio de una biblioteca adaptaron el instrumento original de Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), que presentaba 7 dimensiones sin embargo tratándose de un servicio en el campo educativo donde no intervienen factores de producción es concordante con las dimensiones Expectativas del cliente, Percepción del cliente y satisfacción del cliente.

Dimensión: Expectativas del cliente

Caldera, Pirela y Ortega (2011) sostienen que es el conjunto de aspectos que interesa al usuario respecto al tipo de servicio que le brinda la organización en todos los momentos y que están en el interior del cliente quien considera un espacio agradable con un ambiente adecuado para las interrelaciones entre los gestores y los usuarios en la cual sientan la satisfacción de elegir la organización por el tipo de atención recibido tanto en su eficiencia del servicio como del trato frente a las orientaciones para la integración a la institución.

Para Zeithaml y Bitner (2002) la percepción es el grado de conocimiento de la realidad captada por los sentidos y que esta de manera a priori determina categorías y niveles de servicio, atención o de productos dentro de un establecimiento o una organización.

La problemática descrita en la cual las sugerencias de cambio estructural de la gestión de las instituciones educativas, así como el análisis de las teorías que describen la forma como debe ser una institucional organizacionalmente y sus relaciones con los usuarios centrados en un contexto particular de tres instituciones educativas se presentan las interrogantes para ser resueltas en el presente estudio.

Problema general: ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017?

Para dar respuesta a estas interrogantes se formularon las hipótesis en base a la teoría analizada las cuales se comprueban con resultados del campo.

Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Para el logro del estudio se presentaron los objetivos que guían la consecución del trabajo y se plantean del siguiente modo.

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y la calidad de servicio según los padres de familia en tres instituciones educativas de la Red 19, UGEL 06 Ate Vitarte – 2017

Metodología

En la presente investigación bajo el enfoque cuantitativo que por sus características corresponde al trabajo de campo que se estudia a las unidades de análisis en su propia naturaleza. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica en el uso de este método el investigador “nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos así como punto de vista de conteo y las magnitudes de estos” (p. 127). La presente investigación se llevó a cabo utilizando el Método Hipotético deductivo de nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo estadístico por la utilización de fórmulas para la tabulación de datos, cifras de carácter numérico sobre las variables en estudio y que pretenden fundamentar sólidamente la hipótesis.

El tipo de investigación es básica, las investigaciones de tipo básica, buscan la descripción de los eventos, ya que comprende la descripción, registro, análisis e

interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, donde el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Es una investigación no experimental transversal, porque no se hizo ninguna manipulación de las variables, La población del presente estudio está constituida por 190 padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19 UGEL 06 Lima. La muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, el tamaño muestral quedó establecido en 127 son padres de familia de dichas instituciones educativas de la Red 19 UGEL 6. El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue aleatorio ya que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y serán elegidos al azar.

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta ya que según Hernández et al (2010) esta permite tomar datos en grandes muestras en un solo momento por la característica de uso individual sobre la percepción de algún aspecto de la realidad que es materia de investigación como es en este caso la Estructura organizacional y la satisfacción recibida por los padres de familia. Los instrumentos fueron elaborados tomando como base las teorías que fundamentan las variables en el proceso de operacionalización de las variables, las mismas que responden a los objetivos de la investigación. Se hará uso del software SPSS en su versión 20,0; a partir de los datos registrados en una base de datos. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.

III. RESULTADOS

Resultado general según objetivo de investigación

Nivel comparativo entre la Estructura organizacional y Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Tabla de contingencia Estructura organizacional * Calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Estructura Organizacional	Mala	<u>Recuento</u>	<u>38</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>44</u>
		% del total	29,9%	2,4%	2,4%	34,6%
	Regular	<u>Recuento</u>	<u>1</u>	<u>37</u>	<u>2</u>	<u>40</u>
		% del total	0,8%	29,1%	1,6%	31,5%
	Buena	<u>Recuento</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>34</u>	<u>43</u>
		% del total	3,9%	3,1%	26,8%	33,9%
Total		<u>Recuento</u>	<u>44</u>	<u>44</u>	<u>39</u>	<u>127</u>
		% del total	34,6%	34,6%	30,7%	100,0%

Como se observa en la tabla el 26,8% percibe que la Estructura organizacional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel Bueno a la Calidad de servicio, asimismo se observa que un 29,1% considera que la Estructura organizacional es Regular, ellos también asignan a la Calidad de servicio como de nivel Regular; sin embargo se aprecia que otro 29,9% manifiesta que la Estructura organizacional es Mala, y ellos mismo indican que la Calidad de servicio es Mala; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mejor Estructura organizacional, mayor será el nivel de Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19-2017

Para el análisis estadístico de hipótesis se establece los siguientes parámetros

95% de confianza, 0,05 niveles de significancia: Ho. $p > 0,05$ y Hi. $p < 0,05$

Coefficiente de Correlación rho Spearman, Medición ordinal.

Resultados

Correlación rho Spearman entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19

		Estructura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estructura organizacional	1,000	,796**
		<u>Coeficiente de correlación</u>	<u>Coeficiente de correlación</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>Sig. (bilateral)</u>
		<u>N</u>	<u>N</u>
	Calidad de servicio	,796**	1,000
		<u>Coeficiente de correlación</u>	<u>Coeficiente de correlación</u>
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>Sig. (bilateral)</u>
		<u>N</u>	<u>N</u>

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

Como se observa en la tabla 15, con un valor rho Spearman = 0,796 y una $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Calidad de servicio aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud moderada, desde este resultado se infiere que la Estructura organizacional es un factor determinante el nivel del desempeño ya que esta condición facilita que el trabajador pueda mostrar todas sus habilidades.

DISCUSIÓN

En el estudio se consideró como problemática la Satisfacción de los padres de familia de las tres instituciones educativas de la Red 19 de la UGEL 06 del distrito de Chosica, la insatisfacción de los servicios traducido en Estructura organizacional, pues desde la óptica de la gestión se supone que el cliente o usuario tiene todas las facultades y/o posibilidades de recibir una atención adecuada donde prima a la cordialidad, el buen trato y las explicaciones correspondientes a la necesidad del usuario así como también a la posibilidad de recibir la orientación para cumplir con las obligaciones que todo servidor público debe desarrollar como cultura.

En la prueba de hipótesis se encontró correlación positiva de magnitud alta entre la Estructura organizacional y la satisfacción de los usuarios, con lo que se considera que la Satisfacción de los encuestados es si la Estructura organizacional es Buena ellos también sentirán una alta satisfacción lo que se fundamenta en las teorías analizadas para este estudio así como concuerda con los trabajos de Sifuentes (2015) quien halló que existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio; asimismo se determinó que las condiciones de trabajo ha encaminado actividades orientadas al bienestar físico y emocional de los docentes y estudiantes en función a la estructura organizacional concordando con Montero (2015), quien probó que la Comunicación Interna del Personal Directivo, Docentes, administrativos está de acuerdo con 10.4 (41%), durante el año 2013 hallando que la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa “Micaela Bastidas”, Distrito de Iquitos.

CONCLUSIONES

Se determina que con un valor rho Spearman = 0,796 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Estructura organizacional está relacionada con la Calidad de servicio aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Estructura organizacional y la Calidad de servicio según padres de familia de tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrech, M., y Carson, J. (2001). *La Participación en las Administraciones Públicas. ¿Cooperar O enfrentamiento?* Publicado; Ed. Univ. Politéc.Valencia
- Argüelles, R. (2014). *Relación entre la metodología del diagnóstico y el diseño de una estructura organizacional.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

- Arredondo, V. (2014). *Inteligencia emocional y Estructura organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Astocasa, H. (2014). *Desempeño Organizacional, mejora, creación*. Fundación Lucís United México.
- Beltrán, K. (2014). *Estructura organizacional y desempeño laboral en los docentes de la municipalidad provincial de Huancayo*. (Tesis de maestría). Universidad del Centro del Perú.
- Benítez, J. (2005). *Gestión de Calidad en los Centros De Administración de la Educaci3n*: Madrid: Narcea.
- Caldera, E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Centro de Investigaci3n y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento*. CIDTEC Universidad del Zulia-Venezuela.
- Cárdenas, M. (2014) *La Evaluaci3n como aporte a la calidad de la atenci3n* Buenos Aires: Editorial Kapeluz
- Canton, M. (2010). Nueva organizaci3n escolar en la sociedad del conocimiento. *Bord3n*, 53(2), 201215.
- Fuentes, C. (2014). *Evaluaci3n, cambio y calidad en las instituciones educativas*. Buenos Aires: Fundec.
- García, J. (2016) La cultura en las organizaciones educativas. En: I. Cant3n, *Manual de organizaci3n de centros educativos*. Barcelona: OikosTau.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigaci3n*. México: McGrawHill.
- Hargreaves, F. (2005). *Satisfacci3n De la atenci3n: experiencia en Leicester* "revision de Nueva De la atenci3n Librarianship.
- Mendoza, R. (2013). *Evaluaci3n de la Estructura organizacional y satisfacci3n acad3mica de los estudiantes de las Escuela B3sica de Folclore Juan Dimaz Ventocilla*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador.
- Mintzberg, H. (2013). *La estructura de las organizaciones*. Madrid: Ariel economía. 4ª reimpresi3n.
- Monreal, J. (2015). *Estructura organizacional y formaci3n docente: una propuesta para mejorar la funci3n organizativa del director de escuela B3sica Comunal*. (Tesis de maestría). Universidad Pedag3gica de Durango.
- Montero, G. (2015). *Comunicaci3n Interna y Gest3n Organizacional en la Instituci3n Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad a UNAP, Perú.

- Solórzano G. y Navio M. (2016). *Diseño y cambio organizativo: Fundamentos y nuevos enfoques*. Editorial Universitaria Ramón Areces. 1º edición.
- Soto, P. (2009). *El Equipo Directivo*. Caracas Venezuela. Laboratorio De Administración de la Educación.
- Sifuentes, L. (2015). *Correlación entre la estructura organizacional y la función administrativa de los directores de la Escuela de San Juan Tenorio*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Vergara, M. (2015). *Relación entre la Estructura organizacional y la gestión institucional de la IE. San Salvador 7165 UGEL N° 01*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Villagómez, P. (2015). *Satisfacción laboral y Estructura organizacional de las escuelas de Zalcatehuca*. (Tesis de Maestría en Educación y desarrollo). Universidad San Luis de Potosí.
- Zeithaml, L., y Bitner, H. (2002). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*,. ISSN 1405-1435, UAEM, núm. 53, mayo - agosto 2015, pp. 285-310

Anexo 7: DECLARACION JURADA
Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico

Lucecita Miroslava Anco Arzapalo, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 20894443, con el artículo titulado: "Estructura organizacional y calidad de servicio en tres Instituciones Educativas de la RED 19, Lima-2017", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse algún elemento de 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 03 de julio de 2017


.....
Lucecita Miroslava Anco Arzapalo
DNI: 20894443