



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el  
Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Trinidad Córdova Franco Aldhelmo (ORCID:0000-0003-2157-2297)

**ASESOR:**

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar (ORCID:0000-0002-8717-4411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**HUARAZ-PERÚ**

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios y mis padres que siempre me apoyaron en todo momento y circunstancias en esta tesis.

También a mis maestros y compañeros por todo su apoyo en este trabajo que le sirve a la Sociedad.

El autor.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a Dios por bendecir y guiarme en la vida, a los docentes de la universidad Cesar Vallejo, compañeros y asesores e instituciones por su apoyo que han colaborado en la siguiente investigación.

El autor.

## **Página del Jurado**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Trinidad Córdova Franco Aldhelmo con DNI 47844396, al efecto de cumplir con las disposiciones vigentes y consideradas con el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración, declaro bajo todo juramento mi documentación.

Así mismo declaro, también bajo el juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticas.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por la cual me someto a las normas académicas

Huaraz, 08 de noviembre del 2019



---

Trinidad Córdova Franco

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Pagina del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	11
2.2. Operacionalización de variables .....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento .....	15
2.6. Método de análisis de datos .....	15
2.7. Aspectos éticos.....	15
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	35
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.....	36
Anexo 02: Ficha Técnica del Instrumento y tabla de especificaciones.....	38

Anexo 03: Validación de instrumento .....	43
Anexo 04: Matriz de Consistencia .....	47
Anexo 05: Confiabilidad Alpha de Cronbach .....	48
Anexo 06: Solicitud de estudio para el proyecto de investigación.....	50
Anexo 07: Aceptación del estudio.....	51
Anexo 08: Autorización para aplicar el estudio piloto .....	52
Anexo 09: Cuestionario aplicado a la prueba piloto .....	53
Anexo 10: Autorización de aplicación del estudio.....	55
Anexo 11: Cuestionario aplicado para la muestra de estudio.....	56
Anexo 12: Lista de trabajadores encuestados - CESTEC .....	58
Anexo 14: Fotografías .....	60
Anexo 15: Acta De Aprobación De Originalidad De La Tesis .....	63
Anexo 16: Documento de similitud.....	63

## Índice de tablas

Tabla 01. Innovación administrativa y clima organizacional en el instituto privado CESTEC .....	17
Tabla 02. Innovación institucional y Comunicación organizacional en el instituto privado CESTEC .....	18
Tabla 03. Especialización tecnológica y clima organizacional en el instituto privado CESTEC .....	19
Tabla 04. Dirección renovada e Imagen integradora en el instituto privado CESTEC.....	20



## Índice de figuras

Figura 01. Operacionalización de variables .....	12
Figura 02. Innovación administrativa y cultura organizacional .....	17
Figura 03. Innovación y comunicación organizacional.....	18
Figura 04. Especialización tecnológica y el clima organizacional .....	20
Figura 05. Dirección renovada e imagen integradora.....	21

## RESUMEN

La investigación denominada percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú de Huaraz, 2019, metodológicamente fue una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo simple. Se determinó como población de estudio a los 30 administrativos del instituto privado CESTEC, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultados se obtuvieron que el (66.7%) percibe un nivel bajo de innovación administrativa y cultura organizacional en la institución privada CESTEC. Por lo que se concluye: que existe una deficiente innovación en dicho instituto, debido a una baja innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora; asimismo, existe una baja cultura organizacional, puesto que se evidencia una escasa comunicación organizacional, un clima laboral inadecuado y una pobre imagen integradora influyendo directamente en la dirección organizacional de la empresa.

**Palabras claves:** Innovación administrativa, Innovación, cultura organizacional.

## ABSTRACT

The research called perception of administrative innovation and organizational culture in the private Institute CESTEC Peru of Huaraz, 2019, methodologically was a quantitative approach, descriptive level research, with a non-experimental design of simple descriptive cross-section. The 30 administrative staff of the CESTEC private institute were determined as a study population, the survey was applied as a technical technique and the questionnaire as an instrument. As results, it was obtained that (66.7%) perceive a low level of administrative innovation and organizational culture in the private institution CESTEC. Therefore, it is concluded: that there is a deficient innovation in said institute, due to a low institutional innovation, a poor technological specialization and an ineffectiveness of the renovation direction; Likewise, there is a low organizational culture, since there is a lack of organizational communication, an inadequate working environment and a poor integrating image directly influencing the organizational direction of the company.

**Keywords:** Administrative, Culture, Innovation, Organizational.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas organizaciones actúan haciendo uso de una administración tradicional y clásica, motivo por el cual se puede observar un escaso e insuficiente cambio en estas empresas, es el caso del Instituto CESTEC que plantea su gestión en forma tradicional.

En la mayoría de las empresas no existe un líder, más al contrario y en muchas ocasiones se puede encontrar a un jefe autoritario que piensa que la administración de dicha empresa debe hacerse a su manera, sin respetar ni considerar el valor que significan los trabajadores dentro de ella, y peor aún sin escuchar sus ideas y opiniones en favor del desarrollo de la empresa. Pero no solo el jefe actúa así, también algunos colaboradores ingresan a la empresa con un esquema propio de trabajo y no logran adaptarse a su actual centro laboral, perjudicando a la organización.

Todavía existen organizaciones que aún manejan métodos rígidos y antiguos que les ayuda a obtener la producción de servicios o bienes, impulso por el cual abusan del personal. No reconocen su error y son muy autoritarios los jefes en sus organizaciones con su antiguo método que pocas veces logra los resultados en sus empresas y siguen con su mismo método, la mayoría de los jefes en los lugares subdesarrollados y no desarrollados tienen todavía esa idea de manejar todo a su manera sin escuchar estrategias o ideas del personal, aún no logran realizar ningún cambio.

En la institución CESTEC de la ciudad de Huaraz, debería de existir la mejor interacción entre los jefes, trabajadores administrativos, docentes y alumnos, especialmente para que exista una comprensión mutua de ideas y principios con amplio respeto por el desarrollo de la institución, demostrando ser capaces de trabajar en equipo para lograr objetivos claros que apunten a demostrar los grandes cambios que se necesitan, así mismo, los nuevos trabajadores que ingresan deben lograr acoplarse a la organización en todo sentido, ya que ellos vienen con una cultura fija de otro trabajo no sintiéndose a gusto con el actual compromiso laboral.

También es necesario el trabajo de una gerencia ideal y muy capaz, ya que de allí debería articularse a todos los procesos administrativos a fin de lograr una producción educativa más eficiente de la institución, considerando a la innovación administrativa como la base importante para el éxito de la organización.

La institución CESTEC debe desenvolverse asumiendo el compromiso conforme a sus ideologías, sin dejar de lado su misión, su visión y sus objetivos como empresa, siempre alternando la innovación en sus productos educativos.

La innovación en una empresa es la capacidad para crear un modelo de negocio rentable y diferente basado en una propuesta de valor que brinda solución a un problema existente o crea una nueva necesidad, y adicionalmente incluye un buen manejo de sus relaciones con sus clientes, sus comunicaciones, su estrategia de publicidad, sus canales de distribución y con un esquema capaz de articular todos los factores.

Para cambiar o innovar la administración en la institución CESTEC, se tiene que tener la capacidad de introducir un patrón que podría dar mejores rentas, sea más conveniente para los beneficiarios y, a la vez marque la diferencia proponiendo buenas y mejores soluciones a los problemas existentes, como también mantener muy de cerca las óptimas relaciones con los clientes, también debería de innovarse las estrategias de publicidad, la forma de difusión, sin dejar de considerar la importancia que tiene el mantener un esquema administrativo capaz de articular todos los elementos de la institución.

En los trabajos previos, a nivel internacional se han considerado las siguientes tesis, según Amores (2015) , en su tesis, “La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivos en conocimiento tecnológico (t-KIBS) de Cataluña” Universidad de Girona, España (Tesis con la finalidad de adquirir el título de Doctor en Administración); tiene como población a 609 trabajadores y muestra de estudio a 400, el cual concluye que las organizaciones que han tenido mejores resultados de innovación frente a la competencia han tenido que llevar a cabo en los últimos tres años, gracias a la innovación, esto genero mejores resultados frente a la competencia empresaria, innovación de servicios y mejora en la productividad (2010 - 2012). Lo cual tiene 2 ideas encargadas de medir un valor personal viéndose comparada con la competencia, en donde se concuerda que los mejores resultados son aquellos que presentan una mayor presencia, la innovación se plantea en relación a la competitividad.

Según Vilary, Plata y Romero (2010) en su investigación “Innovación administrativa vinculada al fortalecimiento de la planeación estratégica analizada en la gerencia universitaria”, se enfocó en analizar la innovación administrativa relacionada al fortalecimiento de la planeación estratégica, fue un estudio descriptivo, y utilizó como fuente de recolección lo documental e in formación de consulta en las páginas web. Se obtuvo como

resultado: la innovación administrativa permite identificar oportunidades de utilización en la extensión universitarias y la contratación de servicios de investigación; para lo cual concluyo que la planeación estratégica, viene a ser una herramienta administrativa, que facilita el incremento de éxito, frente a situaciones de riesgo, esto debido a que la planeación estratégica y la innovación administrativa, son vitales para el caso en estudio.

Según Roca (2016) en su tesis “La Cultura Organizacional dentro del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)” se evidenció la pervivencia de rasgos culturales que vienen siendo relacionado a la puesta en marcha y continuidad. Universidad de Belgrano, Argentina (Tesis para tener el grado profesional de Maestría en Psicología Organizacional y Empresarial); su población es de 7100 personas y su muestra en estudio es de 4323 personas, cuyo resultado evidencio la existencia de rasgos culturales, las cuales influyen el inicio y la continuidad de las innovaciones que se proponen, su metodología es investigación cualitativa, diseño transeccional comparativo”. Para concluir su objetivo realizó dos perspectivas; la primera se centra en los modelos en la cual fue afirmando la organización y acontecimientos suscitados en el transcurso de los cincuenta años de vida institucional. En la segunda detalla la cultura teniendo como escenario los niveles de organización. Tiene la conclusión de que cuenta su trayectoria acentuado en los valores, las suposiciones y el modo de entender las naturalezas de la organización.

Según Alfonso (2002) en su tesis titulada “Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos que se realizan dentro de la institución educativa de la ciudad de Monterrey-Universidad Autónoma de Nuevo León, México” (Tesis con la finalidad de obtener la mención de maestro en ciencias de la administración con calidad en producción y calidad); tiene como población a 408 estudiantes, y 227 de muestra de estudio, y su investigación es experimental Correlacional, los resultados obtenidos fueron la obtención de un nivel no muy alto, en los aspectos relacionados a las peticiones. Y concluye que las Instituciones Educativas al igual que muchas otras organizaciones, se le da la mejor calidad al producto que hacen, sin minimizar la mejora que muchas teorías mencionan.

A nivel nacional se han considerado los siguientes autores en sus tesis; según Aguilar (2014) en su tesis “Estrategia metodológica basada en la investigación científica para desarrollar habilidades y actitudes en docentes, para la formulación de proyectos de innovación educativa -Universidad Nacional de Trujillo, Perú” (Tesis para adquirir la mención de doctor en ciencias de la educación); su población es de 408 y su muestra es de 353, se metodología es experimental, correlacional. Concluye que la innovación educativa se halla en los

desarrollos de la novedad que hacen los profesores en sus labores pedagógicas y en elaborar proyectos de innovación educativa, cuyo propósito es mejorar los procesos pedagógicos. Demuestra que en la institución es probable con la innovación una mejora. También, la aparición de factores internos en el sistema escolar: falta de materiales, horas agradables, alta labor para el profesor, miedos sociales y profesionales, estilo de liderazgo, no originan el apareamiento de nuevos líderes; los cuales se juntan a factores externos: no pago de horas extras de trabajo, situación de vida del profe, débil estatus social, salarios poco agradables, maestro pluriempleado.

El autor Elliot (2017) en su tesis “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara – Ayacucho -Universidad Nacional de Educación, Perú (Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación); tiene como población a 508 y muestra de estudio a 308 de los maestros, su investigación es cualitativa, descriptiva correlacional; Concluye que se confirma la supuesta respuesta específica de que existe relación significativa entre la calidad del desempeño administrativo y la gestión educativa estratégica dentro de las Instituciones Educativas específicamente dentro del nivel secundario de la población en cuestión.

Y por último a nivel regional se ha considerado a la autora, Salazar (2017), en su tesis denominada “El trabajo en equipo y clima organizacional en los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – Sede Huaraz, 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo (Tesis para obtener la mención de maestría en gestión pública); tiene como población y muestra de estudio a 183 trabajadores. Concluye que el clima organizacional es un elemento que tiene fijo desarrollo del ambiente en la Empresa, en la toma de decisiones, por lo que los gerentes tienen que poseer ideas claras sobre el entorno en el que se desenvuelve el personal, se tiene que asumir con responsabilidad y decisión, dándole el valor necesario y tomando toda la atención al personal, teniendo en cuenta que son lo principal de la organización a tener en cuenta y con la finalidad de que todos tengan un objetivo en común; es por este motivo, que el clima organizacional ayuda a tener una mayor eficiencia a la hora de desarrollar trabajos de equipo. el jefe encardado del área de recursos humanos, conjuntamente a la dirección general tienen que perfeccionar el clima organizacional dentro de una empresa, mejorando diversas acciones que tengan como finalidad el constituir una relación más interactiva entre los trabajadores del gobierno regional de Ancash.

La innovación administrativa es un cambio en la estructura, con nuevas estrategias y poder llevar hacia adelante la institución a fin de que no se quede con lo mismo (Mejía, 2007), y también debe tomar riesgos y decisiones sin temor en beneficio de una administración renovada y superada (Varela, 2017).

En la actualidad el movimiento que realizan los entes de nuestra sociedad es asombrosa, ya que a cada instante o en forma permanente salen nuevos productos en los mercados que reemplazan a los que son utilizados. Lo curioso es que estas nuevas producciones también ocupan un período de vida momentáneo y rápido. En realidad, los productos se vuelven muy perfeccionados para la competencia y a la vez los consumidores o clientes también suelen ser muy rigurosos y, de hecho, para incluirse en ellos es muy importante e indispensable la firme y permanente transformación con el fin de dar mejor servicio a los consumidores. Todo esto se produce principalmente por llevar muy en cuenta una certera innovación administrativa.

La innovación administrativa tiene como finalidad de mejorar el desarrollo de sus actividades y los nuevos adelantos dentro de la institución, con nuevas estrategias para dar el gran salto en los avances del servicio a la sociedad, creándose una nueva imagen institucional y promoviendo su reconocimiento a nivel regional y nacional que no la tiene ahora.

Agurdo (2017), en este sentido, el desarrollo de las actividades innovadoras forma un escenario inevitable, que no esté vinculado necesariamente en garantizar que mejoren los ingresos de la empresa. Esto pide que las decisiones hechas por el administrador almacenen tratos con las innovaciones de la empresa. Se debe verificar un permanente y simultáneo intercambio entre el desarrollo estratégico y decisional dentro de los procesos que se innovan.

La innovación, debería buscar como objetivo crear diferentes y renovados productos, procesos y servicios, formas y técnicas de dirigir la empresa, crear nuevos conocimientos y elaborar teorías que tenga relación con las necesidades de la sociedad Todo esto sustentado y protegido por las diversas gestiones que tengan correspondencia con la solución a las diversas necesidades del contexto social, entre otras. Estando también amparado por un grupo de acciones que van desde la generación y recolección de conocimientos hasta la producción de los mejores y buenos servicios, perfeccionando permanentemente los conocimientos y elementos que poseemos y disponemos, haciendo uso de la innovación.



La innovación de la administración en una institución también podría trasladar a una frustración o fracaso, por lo que es muy necesario e importante desarrollar una evaluación del riesgo que se podría tener al aplicar el mismo (Robayo, 2016).

Es también primordial llevar presente a la innovación administrativa dentro de una institución, como el instrumento que nos conduce y acompaña a instaurar una diferente asistencia que logre abrir las puertas de la sociedad y que apunte a crear una mejor calidad de servicio.

Innovar la administración es manejar un grupo de técnicas y conocimientos acompañadas de excelentes prácticas que son conducidas al lugar de la atención de los usuarios y la gestión administrativa. Teniendo a la creatividad como uno de los mejores instrumentos para abrir al servicio de los clientes con nuevas ideas que conlleven al éxito.

La definición de innovación empresarial se entiende como el proceso de hacer algo nuevo o bien, algo tradicional bajo un protocolo o una estrategia nueva. No obstante, cuando aplicamos el concepto de innovación a los negocios, no podemos perder de vista el atributo de mejora. Y es que, innovar en los negocios no es sólo hacer algo diferente, sino hacer algo mucho mejor.

Amiolemen *et al.* (2013), señala que la innovación es el proceso primordial para que la empresa tenga mayor ventaja frente a la competencia, esto ayuda a mejora las finanzas mundiales, y posee el potencial para estimular el crecimiento en los niveles micro y macro. La innovación empresarial, está vinculada a la elaboración de productos o procesos nuevos, también viene ligada a la acción de implementar mejoras que traigan enormes cambios en los productos y métodos de producción, pero no guarda relación con los cambios relacionados a la capacitación en aulas virtuales es lo que se le propone al coordinador de CESTEC para que vea que tipo de enseñanza les pueden dar los docentes a los estudiantes (Cardona, Castiblanco y Díaz, 2013)

De acuerdo con Rivas (2002); quien indica que las organizaciones requieren acoger y desarrollar Nuevas Formas de Organización para poder hacerle frente a los distintos retos que muestra el medio actual a través de la globalización. Asimismo, concluyen que los nuevos enfoques de organización en nuestros tiempos buscan dominar la incertidumbre. Vega y Salaiza (2016) manifiestan que, por ello las organizaciones están obligadas a promover la innovación, la reducción de costos, flexibilidad, tecnologías de información y de

comunicación, incitan organizar un sitio favorable para acelerar y darle la mayor rapidez a las respuestas y formar conocimiento de manera grupal.

Los nuevos enfoques empresariales hacen que las empresas se investiguen por sí mismas, establecer un lugar propicio para que proporcione la mejora de nuevas ideas de manera segura, beneficia a perfeccionar el trabajo en conjunto, lo cual favorece en contar con un cambio de ideas nuevas que crea una innovación. También se puede formar una organización horizontal para que el gerente tenga más y mejor ayuda en su manera de manejar la institución, generando más áreas administrativas y aceptando nuevas ideas para cambiar la administración del instituto.

Este tipo de innovación de acuerdo con Damanpour (1991) se le conoce como innovación técnica que por su esencia es tangible y puede ser un servicio o un producto con el propósito de compensar una necesidad externa y de una empresa que incluye una innovación de técnicas que contienen componentes vinculadas a los procesos de servicio y productivos en una empresa: materia prima, circulación de la información, estandarización de procesos laborales y equipos utilizados con la finalidad de brindar servicios o producir productos. Asimismo, Tsang (1997) coincide con Damanpour, en la necesidad del aprendizaje colectivo para producir nuevo conocimiento y a su vez se creen las condiciones indispensables para crear y desarrollar innovación.

Por otra parte, la innovación administrativa es tratada por Vilary, Plata y Romero (2010), como medios alternativos para tratar la organización, haciendo más eficiente la función de planeación, control y presupuesto, en la ejecución de métodos de articulación e integración con otras empresas para comunicar de forma eficiente y eficaz. Robayo (2016) explica como la innovación de un nuevo diseño de organización que apoya, producción y entrega de bienes y servicios. Yamakawa y Ostos (2011) afirman que la innovación administrativa, refuerza el planteamiento de que las organizaciones en el logro de mejores desempeños, Llanos de la Hoz (2004) adelanta hacia la representación de factores que favorecen lo claro y se relacionan con el aprendizaje y diseño organizativo, la ganancia y distribución del conocer más y el fortalecer el capital intelectual.

Argudo, (2017), la innovación administrativa es el motor que moviliza el sector financiero y permite el desarrollo de los mercados empresariales hasta límites insospechados. Sin innovación no hay mejora, y sin mejora no hay propósito de cambio en un ambiente tan competitivo como este, en el que la creación de nuevos negocios se supone un extra de

saturación para el mercado empresarial. La innovación empresarial debe ser una forma de vida para emprendedores y pymes que quieran triunfar en el mercado actual en el vivimos.

Según Rivera, Carrillo, Forgiony, Niuván y Rozo (2018) La cultura organizacional mayormente son las actitudes y valores que tiene el trabajador por parte de la empresa u organización que dice de con es con otros trabajadores o colaboradores

Es necesario indicar que la cultura Organizacional siempre afecta al rendimiento de cada uno de los miembros de la institución, como también a todo el equipo, ya que tiene que ver con el mejor uso de las habilidades y potencialidades de cada uno de los miembros del equipo de la institución, y estos pueden ser perjudicados cuando hay ausencia de un clima organizacional favorable (Rivera et al., 2018).

Una buena altura organizacional, siempre está encaminado a mantener y mejorar una buena calidad de servicio educativo.

Según Sarmiento y Valero (2015) con la finalidad de contar con un mejor Clima Organizacional, se debe innovar y ejecutar un buen plan de capacitación y monitoreo de todos los integrantes del equipo en su conjunto, introduciendo innovaciones relacionadas a las conductas y actitudes de los trabajadores de una empresa. Toda empresa dispone gente, está formada por buenos valores individuales que tiene cada colaborador que forman una empresa, la cultura organizacional no es considera como el conjunto de comportamientos que tiene los trabajadores de una empresa.

Según Carro, Sarmiento y Rosano (2017), también suele definirse a la cultura organizacional como el conjunto de normas y valores que las personas tienen en el interior de una determinada organización. La finalidad de la cultura organizacional es controlar el modo en que las personas interactúan entre ellas (y con el exterior) para relacionarse.

La cultura organizacional es, en síntesis, la psicología de una empresa. En otras palabras, es el núcleo humano de la empresa, es el comportamiento de la sumatoria de sus empleados, es la imagen que brinda dicha organización a la sociedad en la que está inserta, es el proceso de selección de sus empleados y de sus proveedores también (Guerrero M. , 2017).

Anonymous (2012),Las capacitaciones con la tecnología en general conceptuada como factor de producción, la capacidad tecnológica es compuesta por el grupo de conocimientos y practica que dan sustento al proceso de producción; abarcan desde los conocimientos acumulados de las fuentes de energías empleadas del instituto tienen que tener una buena

comunicación organizacional siempre debe haber una buena comunicación para que se puedan comprender todos los trabajadores de la institución, teniendo en cuenta su comportamiento de cada colaborador y ayudando también la empresa en ese aspecto entendiéndolo para que el trabajador se sienta apoyado por la organización.

Según Molina, Briones y Arteaga (2016) La comunicación organizacional se da a entender como el grupo de actividades que se llevan para recibir la información a través de muchos medios, procedimientos, y tipos de comunicación interna entre los colaboradores.

Por lo expuesto anteriormente se plantea como problema general del trabajo de investigación lo siguiente: ¿Cómo es la percepción de la innovación administrativa y cultura organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz?; Así mismo, se presentan los siguientes problemas específicos, que son; ¿Cuál es la situación de la innovación institucional y comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019?; ¿Cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el instituto privado CESTEC Perú de Huaraz en el año 2019?, y finalmente, ¿Cuáles son las características de la Dirección renovada y de la imagen integradora en el Instituto privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019?.

Además se observa que en el presente trabajo, ya que favorece a la entidad socialmente a fin de que renueve los escenarios laborales , administrativos y de toda la comunidad que es beneficiada con sus servicios, así como la promoción de una cultura administrativa de una entidad que busca el bienestar de sus trabajadores, que no lo tiene actualmente el instituto, asimismo de generar un cambio en el aspecto administrativo de toda empresa en nuestra actualidad, de igual manera se resalta que los colaboradores tienen la motivación de apoyar a sus jefes en la realización de ideas, proyectos, estrategias que estos deseen implementar, de tal manera que sus superiores logran escuchar sus ideas, dándoles incentivos para que día a día cumplan su labor de la mejor forma, lo que genera confianza entre colaborador y jefe. De la misma forma tanto colaborador como jefe necesitan estar en un aprendizaje constante para que puedan aprender el uno del otro.

Toda empresa requiere implementar este modelo debido a que sigue la misma administración cerrada, autoritaria y no logran cambiar sus ideas, especialmente el jefe que posee una actitud cerrada lo que provoca descontento de sus colaboradores y no les motiva a colaborar con su idea, por lo que a la larga lo harán por obligación mas no por compromiso.

Los trabajadores deben conocer el desenvolvimiento de la empresa de forma integral a fin de cambiar y contribuir con su institución llevando adelante un nuevo modo de administrar, minimizando sus errores.

En el aspecto científico se utilizaron las siguientes teorías de la innovación administrativa y cultura organizacional.

El objetivo general del trabajo de investigación fue explicar el nivel de la percepción de la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto Privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019. Para poder cumplir el mencionado objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos; conocer la situación de la innovación institucional y la comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019; también, observar cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el instituto privado CESTEC Perú en Huaraz en el año 2019. Y así mismo, conocer las características de la dirección renovada e imagen integradora del Instituto privado CESTEC Perú en de Huaraz, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se utilizó ya que se utilizó la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p. 4).

Con un nivel descriptivo, ya que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Con un diseño no experimental, porque se observaron los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo (Behar, 2008, p.19), de corte transversal, porque se tomó las muestras del estudio en un determinado momento (Sanchez, Reyes y Mejía, 2018).

El esquema es el siguiente.

**M ----- O**

Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación

## 2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional.	Dimensiones	Indicadores	Escala
Innovación Administrativa	Es un medio de la organización para hacer frente a la estructura y a los procesos que difieren de forma significativa de las prácticas ya existentes de organización y tiene un impacto económico (Fierro, 2015, p.809).	La innovación administrativa, es de gran importancia para que una organización o instrucción se mantenga y no se quede en el pasado, por ello se midió la variable mediante la aplicación del cuestionario y posteriormente realizar su análisis en la institución privada CESTEC.	Innovación institucional.	Planificación	Ordinal Likert
				Ideas Innovadores	
			Especialización tecnológica.	Capacitación en tecnología en general	
				Capacitación en Tics	
			Dirección renovada.	Efectividad	
Coordinación fluida					
Cultura Organizacional	Es el conjunto de normas, valores y expectativas, que hacen que la organización tenga una interacción particular de otras empresas, para enfrentar problemas de adaptación externa e interna (Chiavenato, 2009, p.124).	La cultura organizacional, es la esencia de una institución, ya que eso hace que se diferencie de las demás, por eso se midió la variable mediante la encuesta de en los niveles alto, medio y bajo.	Comunicación organizacional	Atención	Ordinal Likert
				Burocracia fluida	
			Clima organizacional	Visión proactiva	
			Imagen Integradora	Productividad	
Valores					

Figura 1

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174).

La población estadística, también conocida como universo, que poseen algunas características comunes observables en un lugar determinado, y de igual manera conocida como conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar.

### **Muestra**

Hernández *et al.* (2014) indica que, es un subgrupo de la población, y resulta una muestra no probabilística porque la elección de los elementos en estudio no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación (p. 176). Considerándose en la muestra a los 30 administrativos del instituto privado CESTEC Perú en Huaraz.

### **Muestreo**

Sanchez, Reyes y Mejía (2018) manifiestan que el muestreo, es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población denominada muestra (p. 93).

En la tesis se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia, debido a que la población es pequeña se tomó los 30 administrativos para realizar el estudio.



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Encuesta</b> Es la técnica más conocida para recoger información y es un conjunto de procedimientos, “son técnicas de recolección de datos que se utiliza, mediante la aplicación de instrumentos con el fin de cuantificarlos (Tamayo, 2012, p.86).	<b>Cuestionario</b> Son las interrogantes del problema que deben ser contestadas para recoger información.

### **Validación:**

Para realizar la validación de los instrumentos se acudió al juicio de expertos las cuales a través de la matriz de validación que se les entrega, realizo la revisión de redacción, coherencia y relación que tenga con los indicadores, dimensiones y variables dichos expertos serán tres con grado académico de licenciamiento en administración.

### **Confiabilidad:**

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos se realizó la prueba piloto, las cuales constará de trabajadores que no formen parte de la muestra de estudio, quienes llenarán los instrumentos planteados por la investigación referente a las variables de estudio y se calculó el alfa de Cronbach, cuyo valor es 0.946 lo cual nos da entender que el estudio realizado es aceptable y nos da a conocer que no hay innovación administrativa y cultura organizacional en el instituto Cestec Perú en el 2019.

## Escala de Medición

VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Innovación Administrativa	Bajo	17-39
	Medio	40-62
	Alto	63-85
VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Cultura Organizacional	Bajo	15-34
	Medio	35-54
	Alto	55-75

### 2.5. Procedimiento

Posterior a la recolección de datos, de la aplicación del instrumento. El procesamiento de la información se empleó el Excel para la construcción de cuadros y gráficos y el paquete estadístico de IBM SPSS Software, de acuerdo a la estadística descriptiva, empleando:

- **Tablas de frecuencia:** es una tabla que muestra la distribución de los datos mediante sus frecuencias y permite ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de conjunto de datos.
- **Gráficos:** ofreció una ayuda visual y sencilla de interpretar la información; para lo cual se empleará los graficadores de mayor uso que permitirán visualizar las características principales de la información.

### 2.6. Método de análisis de datos

En esta parte se utilizará el programa estadístico SPSS Versión 25.0 en las cuales se organizó la información en una base de datos y a través de la estadística descriptiva se obtiene las tablas de frecuencia y los gráficos.

### 2.7. Aspectos éticos.

El desarrollo de la presente investigación será verdadero y confiable debido a que se respetó los principios de originalidad y derechos de autor, entre otros;

ya que toda esta información recogida se mostrará tal y como es, sin ser manipulada de ninguna forma para no alterar los resultados, y también fuentes bibliográficas basándose en las normas APA.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de acuerdo a los objetivos:

##### Objetivo General:

Explicar el nivel de la percepción de la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto Privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019

Tabla 01

*Innovación administrativa y clima organizacional en el instituto privado CESTEC*

Niveles	INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA		CULTURA ORGANIZACIONAL	
	Fi	%	Fi	%
Bajo	20	66.7%	20	66.7%
Medio	4	13.3%	4	13.3%
Alto	6	20.0%	6	20.0%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Base de datos de estudio de la encuesta a los trabajadores del instituto privado CESTEC Perú, en Huaraz ,2019.

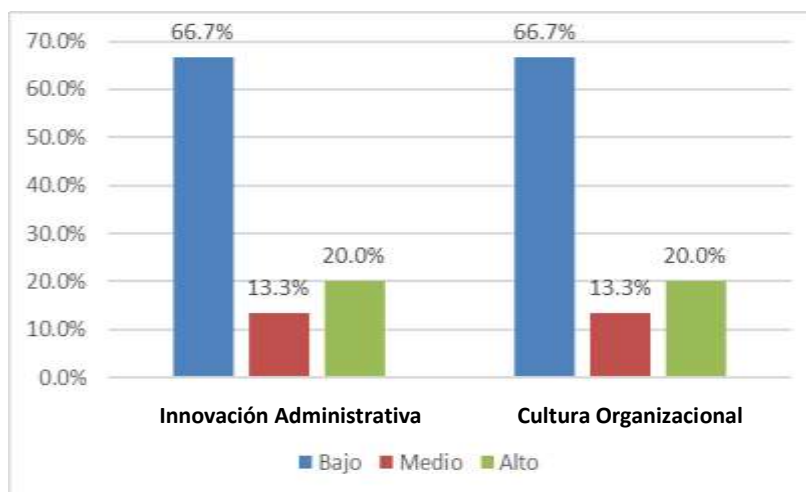


Figura 02. Innovación administrativa y cultura organizacional

Interpretación: En la Tabla 01 y la Figura 02, se observa que hay un nivel bajo (66.7%) de innovación administrativa y cultura organizacional en la institución privada CESTEC, un nivel medio (13.3%) y el resto menciona que hay un nivel alto (20%).

Los resultados indican que la innovación administrativa se muestra en un nivel bajo en el instituto privado CESTEC, debido a una baja innovación institucional, una pobre especialización tecnológica y una ineffectividad de la dirección renovadora, así mismo se percibe una cultura organizacional baja en su mayoría, a causa de una escasa comunicación organizacional, un clima laboral alterado y una pobre imagen integradora a pesar de que se muestre un porcentaje mínimo de lo que respecta a una innovación admirativa de nivel medio al igual del nivel de cultura organizacional, apreciándose no tienen los mismos niveles de innovación administrativa a causa de una disminuida cultura organizacional el instituto privado CESTEC.

### Objetivo específico 1:

Conocer la situación de la innovación institucional y la comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019.

Tabla 02

#### *Innovación institucional y Comunicación organizacional en el instituto privado CESTEC*

Niveles	Innovación institucional		Comunicación organizacional	
	Fi	%	Fi	%
Bajo	20	66.7%	20	66.7%
Medio	4	13.3%	4	13.3%
Alto	6	20.0%	6	20.0%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Base de datos de estudio de la encuesta a los trabajadores del instituto privado CESTEC Perú, en Huaraz ,2019

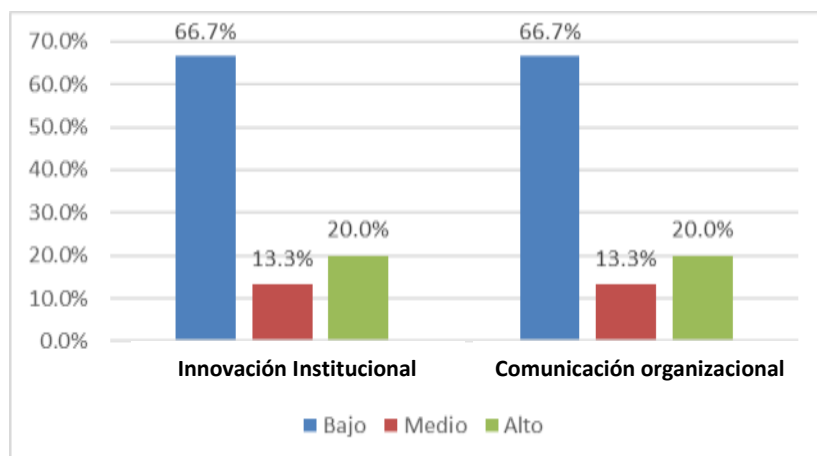


Figura 03. Innovación y comunicación organizacional

Interpretación: En la Tabla 02 y la figura 03Figura , se observa que hay un nivel bajo (66.7%) de innovación institucional y comunicación organizacional en la institución privado CESTEC, un nivel medio (13.3%) y el resto menciona que hay un nivel alto (20%).

Se observa que existe un nivel bajo de innovación institucional a causa de una pobre comunicación organizacional que se da entre los colaboradores de la institución, así mismo, solo pocos manifiestan la existencia de un nivel alto de comunicación por lo que se da una innovación institucional muy restringida con un pobre desarrollo y ejecución, por lo que el instituto privado CESTEC presenta niveles semejantes de Innovación institucional y Comunicación organizacional.

### **Objetivo específico 2:**

Observar cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el instituto privado CESTEC Perú en Huaraz en el año 2019.

Tabla 03

*Especialización tecnológica y clima organizacional en el instituto privado CESTEC*

Niveles	Especialización tecnológica.		clima organizacional	
	Fi	%	Fi	%
Bajo	11	36.7%	15	50.0%
Medio	10	33.3%	9	30.0%
Alto	9	30.0%	6	20.0%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Base de datos de estudio de la encuesta a los trabajadores del instituto privado CESTEC Perú, en Huaraz ,2019.

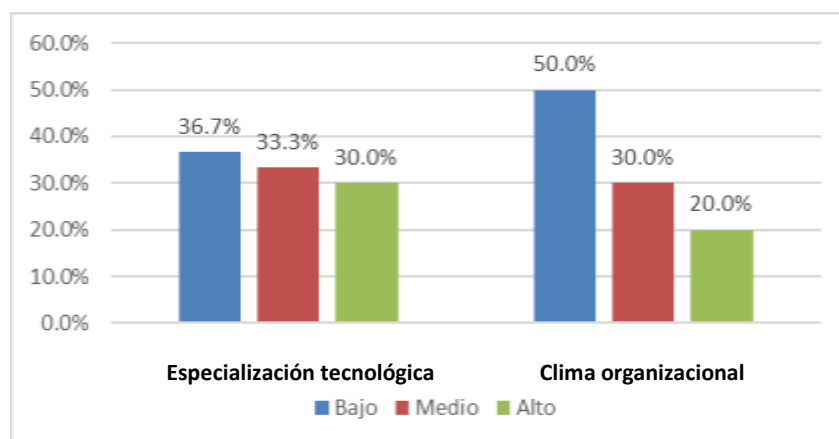


Figura 04. Especialización tecnológica y el clima organizacional

Interpretación: En la Tabla 03 y la figura 04Figura , se observa que hay un nivel bajo de especialización tecnológica (36.7%) y clima organizacional (50%), y de nivel medio de especialización tecnológica (33.3%) y clima organizacional (30%) y un nivel alto que representa el 30% especialización tecnológica y el 20% del clima organizacional.

Se aprecia que el instituto privado CESTEC, presenta un nivel bajo de especialización tecnológica, por lo que no se suelen realizar capacitaciones en tecnologías, así mismo son muy pocas las capacitaciones en las tecnologías de información y comunicación. Así mismo se aprecia un clima organización baja, debido a que no toma en cuenta el trabajo para ampliar sus metas, también por la baja visión proactiva, la falta de toma de decisiones en el cambio y mejor rumbo de las metras trazadas.

### Objetivo específico 3:

Conocer las características de la dirección renovada e imagen integradora del Instituto privado CESTEC Perú en de Huaraz, 2019

Tabla 04

*Dirección renovada e Imagen integradora en el instituto privado CESTEC*

Niveles	Dirección renovada		Imagen integradora	
	Fi	%	Fi	%
Bajo	20	66.7%	20	66.7%
Medio	4	13.3%	0	0.0%
Alto	6	20.0%	10	33.3%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Base de datos de estudio de la encuesta a los trabajadores del instituto privado CESTEC Perú, en Huaraz ,2019

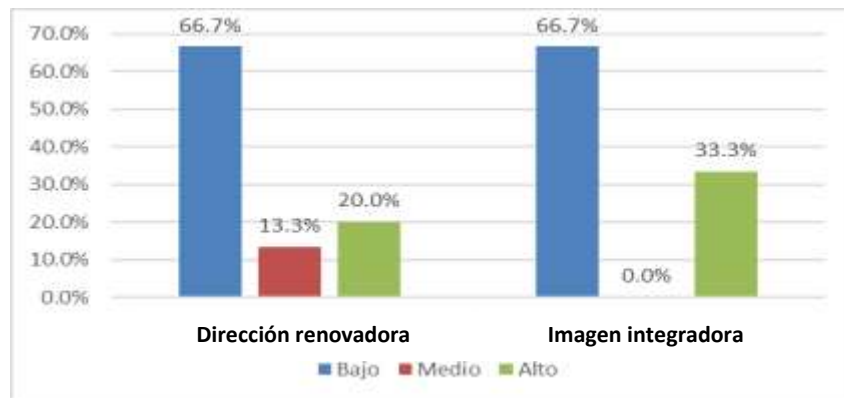


Figura 05. Dirección renovada e imagen integradora.

Interpretación: Se observa que el 66,7% menciona que hay un nivel bajo de dirección renovada e imagen integradora en el instituto privada CESTEC, un nivel medio de dirección renovada (33.3%) e imagen integradora (20%) y un nivel alto de dirección renovada (13.3%).

Se aprecia que la institución privada CESTEC tiene un nivel bajo de dirección renovadora, percibida por una organización no muy efectiva, los trabajadores y directivos no son efectivos en el cumplimiento de sus funciones, por lo que no hay una coordinación fluida. También se aprecia una imagen integradora en el instituto privado CESTEC bajo, por falta de respeto de valores de cada trabajador, y de los mismos, así mismo por una pobre productividad, un pobre desempeño en el logro de objetivos y trabajo grupal.



#### IV. DISCUSIÓN

La discusión hace referencia a la Innovación Administrativa y a la Cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019, tomando en cuenta la información correspondiente de los resultados obtenidos, los trabajos previos o antecedentes, en función a los objetivos mencionados, y la teoría que sustentan las variables de investigación, se sustentan los hallazgos que permiten cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

En relación al objetivo general, explicar el nivel de percepción de la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019; de acuerdo a la tabla 01 se observa de los administrativos encuestados, el 66.7% (20) perciben que existe un nivel bajo de innovación administrativa y la cultura organizacional. Estos resultados son importantes ya que corroboran, la percepción -ex ante- del investigador, siendo la existencia de un bajo nivel de innovación y de cultura organizacional. Estos resultados guardan relación en parte con la tesis de Amores (2015) titulada, “La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivas en conocimiento tecnológico (t-KIBS) de Cataluña”, donde identificó en la mayoría de las empresas de servicio presentan escasas innovaciones, no siendo todas, por lo que concluyó que las organizaciones que no han tenido mejores resultados de innovación frente a la competencia han tenido que llevar a cabo en los últimos tres años una innovación generadora de desarrollo, generando mejores resultados frente a la competencia empresarial, innovación de servicios y mejora en la productividad.

Así mismo guarda relación con lo expuesto por Vilary, Plata y Romero (2010) quienes en su tesis titulada “Innovación administrativa vinculada al fortalecimiento de la planeación estratégica analizada en la gerencia universitaria”, identificaron una pobre innovación administrativa en la gerencia universitaria, lo cual estuvo vinculada a la falta de una planeación estratégica, por lo que manifiestan que la innovación administrativa es una herramienta de planeación estratégica para el incremento del éxito de una organización, frente a situaciones de riesgo. Además, Roca (2016) en su tesis “La Cultura Organizacional dentro del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)” manifiesta que existe un nivel malo de cultura organizacional

dentro de mencionada institución nacional agropecuaria, concluyendo que la cultura organizacional se enfoca en realidades concretas de esta institución , es decir, para entenderse mejor la cultura debe articularse adecuadamente con otras variables organizacionales.

De igual forma Chiavenato (2006) indica que es un factor indispensable que tomar en cuenta en todas las relaciones y objetivos de una organización para una buena cultura organizacional, así lograr convertirse en una organización productiva y eficiente. Por lo antes mencionado, se advierte que en el instituto privado CESTEC Perú en Huaraz no se están desarrollando culturas innovadoras a un gran nivel, es decir, la organización no posee una capacidad de adaptación y de respuesta inmediata a los cambios, por tanto, no estaría logrando tomar las oportunidades existentes, en comparación con la competencia; además, se sabe que una empresa innovadora suele ser más tolerante a los cambios y esto les permite obtener ciertas utilidades sostenibles mediante la ejecución de modernas técnicas con el objetivo de acrecentar su eficiencia (Kotler y Caslione, 2010).

En relación al Objetivo específico 1: Conocer la situación de innovación institucional y la comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019. Respecto a la dimensión innovación institucional, en la tabla 2 se observa que los administrativos encuestados el 66.7% (20), indican que existe un nivel bajo de la innovación institucional. Los resultados encontrados guardan relación en parte, con lo encontrado por Alfonso (2002) en su tesis titulada “Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos que se realizan dentro de la institución educativa de la ciudad de Monterrey”, donde identificaron índices bajos de innovación y comunicación en la institución a causa de deficientes procesos administrativos, a lo que concluyeron que las Instituciones Educativas al igual que muchas otras organizaciones, añaden mejor calidad al producto que hacen, de acuerdo al nivel de innovación institucional que tiene, sin minimizar la mejora que muchas teorías dicen. Así mismo, estos resultados guardan relación en parte con la tesis de Amores (2015) titulada, “La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivas en conocimiento tecnológico (t-KIBS) de Cataluña”, quien concluye que la innovación institucional mejora la productividad de cualquier organización, donde identificaron

que la mayoría de las empresas presentaban escasas innovaciones por lo cual tenían bajas producciones.

Al respecto, Seaden, Guolla, y Doutriaux (2003) menciona que la innovación institucional como la ejecución de modernos procesos, novedosos productos y nuevos enfoques de administración incrementan la eficiencia (mejoramiento de calidad) y efectividad (mejora la satisfacción de los clientes) en la empresa. Se observa que en el Instituto privado CESTEC Huaraz existe un bajo nivel de innovación institucional debido a que los representantes no le están dando mucho interés a este aspecto, ya que tienen un entorno incierto y no propicio para la implementación de innovaciones institucionales, además, podemos decir por los resultados, que la innovación institucional que se realiza dentro de este instituto no son del todo sostenibles, por lo que se deduce que los directivos no están implicados en los procesos de innovación y que es uno de los grandes problemas a corregir en las empresas actuales, por otro lado muchas veces los costos que generan implementar innovaciones de este tipo no están del todo regulada, y el tiempo que se necesita en rentabilizar estas innovaciones también son problemas para que no se puedan desarrollar adecuadamente (Ostos, 2010).

Respecto a la dimensión comunicación organizacional, en la tabla 02 se observa que los administrativos encuestados el 66.7% (20), indican que existe un nivel bajo de comunicación organizacional. Estos resultados se respaldan parcialmente en las teorías propuestas por Fernández (2002) quien indica que la comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio, o bien, influir en la opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización. Se observa que la comunicación organizacional se da a un bajo nivel, es decir, no se ponen a práctica mecanismos de comunicación, y se aprecia que la deficiencia en la comunicación organizacional repercute de manera negativa en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa, pudiendo esto traer consigo problemas internos en la empresa a mediano y largo plazo, por tanto, es un aspecto que se debe mejorar para lograr una calidad de altísimo nivel en educación que tanto anhelamos en Huaraz (Balarezo, 2014).

En relación al Objetivo específico 2: Observar cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz. Respecto a la dimensión especialización tecnológica, en la tabla 03 se observa que del 100% (30) de los administrativos encuestados el 36,7% (11) indican que existe un nivel bajo de especialización tecnológica. Los resultados encontrados guardan relación en parte con Elliot (2017) en su tesis “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara – Ayacucho”, donde identificó que los encuestados aseguran que existe un bajo desarrollo tecnológico en la I.E. donde concluye que existe relación significativa entre el desarrollo tecnológico y la gestión educativa estratégica. Así mismo, guardan relación en parte con la tesis de Amores (2015), quien manifiesta que la especialización tecnológica se forma en base a conocimientos sobre procesos y desarrollos tecnológicos y profesionales dentro de la institución. Estos resultados se respaldan teóricamente parcialmente con lo mencionado por Ostos (2010) que indica que una especialización tecnológica es un título académico de especialista en un determinado campo de la profesión buscando profundizar a nivel teórico y metodológico en un área profesional o un campo de aplicación. Se observa que existe un nivel bajo de especialización tecnológica en el Instituto privado CESTEC, sacando a flote una de sus deficiencias como organización, se resalta que en la actualidad en un mundo con mucha competencia laboral es primordial la educación, por tanto, es una debilidad que debe mejorarse para mejorar la calidad de servicio que brindan y así formar profesionales de alto nivel competitivo.

Respecto a la dimensión clima organizacional, en la tabla 03 se observa que de los administrativos encuestados el 50% (15) manifiesta que existe un nivel bajo con respecto al clima organizacional. Un clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, este ejerce influencia en la conducta y el comportamiento de sus miembros y determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña (Torrecilla, 2009). Estos resultados coinciden parcialmente a los obtenidos por Ruiz (2003) en su tesis titulada “Determinantes y consecuencias de la innovación organizacional: Una aproximación desde la perspectiva de la gestión de la calidad total”, quien obtuvo un nivel malo de clima organizacional por lo que concluye que

un clima organizacional es caracterizado por el compañerismo y por los recursos tales como tiempo, materiales e información; para la realización de sus tareas permite obtener mayor compromiso y predisposición de los miembros de la organización hacia el apoyo y estímulo de la innovación. Se observa que respecto al clima organizacional los resultados son de nivel bajo, es decir, que no se desarrolla un adecuado y aceptable clima organizacional, repercutiendo negativamente en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

En relación al Objetivo específico 3: Conocer las características de la dirección renovada e imagen integradora del Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz. En relación a la dimensión dirección renovada, en la tabla 04 se observa que del 100% (30) de los administrativos encuestados el 66,7% (20) manifiesta que existe un nivel bajo de dirección renovada y un 20% (6) menciona que existe un alto nivel de este mismo. Los resultados encontrados guardan relación en parte con Salazar (2017), en su tesis denominada “El trabajo en equipo y clima organizacional en los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – Sede Huaraz, 2016”, obtuvo un nivel bajo en la dirección en los trabajadores del gobierno regional de Áncash, concluye que las características de una dirección en el trabajo en equipo mejorar el desarrollo del ambiente en la Empresa, se tiene que asumir con responsabilidad y decisión, dándole el valor necesario y tomando toda la atención al personal, teniendo en cuenta que son lo principal de la organización a tener en cuenta y con la finalidad de que todos tengan un objetivo en común.

Estos resultados son respaldados parcialmente por el Grupo Garatu (2018), donde manifiestan a la dirección renovada, es el proceso que lleva una empresa en dirección rentable, tomando en cuenta su efectividad y coordinación fluida, es aplicable a todos los niveles organizacionales; proyectando liderazgo, fomentando la innovación, generando sinergias y transmitiendo de forma adecuada la información y haciendo que todo eso se aúna a las funciones previas de planificación, dirección, organización y control de una entidad. Se advierte que en el Instituto privado CESTEC existe un nivel bajo de dirección renovada, deduciéndose que en el Instituto no se están fijando objetivos coherentes, y no se está adoptando estrategias a corto y largo plazo. En una organización se supone que los entes encargados deben comprender sus funciones y como estas contribuyen en el desarrollo de su empresa, sin embargo, basado en estos

resultados se puede afirmar que las unidades o departamentos más funcionales de esta empresa solo desempeñan sus labores de una manera que solo refleja su especialización y se centran en sus propias metas, y por eso obtiene resultados negativos, ya que las preferencias personales y las agendas de los altos directivos de una empresa influyen directamente en los resultados del rendimiento de la entidad. (Grupo Garatu, 2018)

En relación a la dimensión imagen integradora, en la tabla 04 se observa que de los administrativos encuestados el 66,7% (20) manifiesta que existe un nivel bajo de imagen integradora y un 33,3% (10) menciona que existe un alto nivel de este mismo. Definiendo a la imagen integradora como, una cultura corporativa desarrollada por empresas para enfrentarse con posibles problemas de adaptación externa o integración interna, y que hayan ejercido suficiente influencia como para ser consideradas validas, y que en consecuencia merecen ser enseñadas a los nuevos miembros con el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas (Schein, 1991). Se puede observar en el Instituto privado CESTEC Huaraz hay un bajo nivel de imagen integradora debido a que los representantes de esta organización no se enfocan en su relación con diferentes entidades y descuidan su imagen como tal, se añade además que una adecuada imagen integradora en una empresa se usa como herramienta para posicionarse como líderes de una actividad, en nuestro caso, la educación técnica; también se crean lazos de confianza con diferentes públicos ayudando a generar comunicación entre las organizaciones y sus públicos, con el objetivo de formar relaciones duraderas de trabajo, algo que no se está logrando en esta organización por razones tales como: que los representantes de tal empresa desconocen estas técnicas, o no las aplican correctamente; y esto hace que los trabajadores no se alinean con los valores individuales y los valores de la organización e impacta en aspectos fundamentales como la actitud de servicio y en consecuencia genera un impacto negativo en la calidad de servicio.

## V. CONCLUSIONES

1. Se explicó que el nivel de la percepción de la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto Privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019, es baja, debido a una escasa innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora, así mismo, se percibió una cultura organizacional baja en opinión de la mayoría, debido a una escasa comunicación organizacional, una clima laboral alterado y una pobre imagen integradora.

2. Se conoció la situación de la innovación institucional y de la comunicación organizacional, identificándose que existe un nivel bajo de innovación institucional a causa de una pobre comunicación que se da entre los colaboradores de la institución, así mismo, es apreciado solamente por la minoría, un nivel alto de comunicación por lo que existe innovación institucional muy restringida, con un pobre desarrollo y ejecución; por estas razones el instituto privado CESTEC presenta niveles inadecuados de Innovación institucional y Comunicación organizacional.

3. Se observó el desarrollo de la especialización tecnológica y del clima organizacional, evidenciándose existe un nivel bajo de especialización tecnológica en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, por lo que no se suelen realizar capacitaciones en tecnologías, así mismo, son muy pocas las capacitaciones en las tecnologías de información y comunicación, de igual forma se evidenció, clima organización bajo, debido a que no toma en cuenta el trabajo para ampliar sus metas, también por la baja visión proactiva, la falta de toma de decisiones en el cambio y mejor rumbo de las metas trazadas.

4. Se conoció las características de la dirección renovadora e imagen integrado, evidenciándose que en la institución privada CESTEC se tiene un nivel bajo de dirección renovada, percibida como una organización poco efectiva, los trabajadores y directivos no son efectivos en el cumplimiento de sus funciones, por lo que no hay una coordinación fluida. También se aprecia una baja imagen integradora en el instituto privado CESTEC, por falta de respeto a los valores de cada trabajador, así mismo debido a una pobre productividad, y a un pobre desempeño en el logro de objetivos y el trabajo grupal.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Al gerente y a los representantes del Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz , se les recomienda realizar un diagnóstico de los procesos administrativos que están afectando el correcto desempeño de la empresa, para luego plantear innovaciones administrativas y de esta manera tener información más confiable y efectiva, tener un control efectivo de cada una de las áreas y trabajar de manera coordinada con los demás departamentos del Instituto, todo esto en pro de una administración ágil, con una cultura de orientación al servicio, proactivo e innovador. Se recomienda, además, fortalecer el nivel de cultura organizacional con el fin de incrementar el desempeño laboral de sus colaboradores, implementando propuestas de estrategias de cultura organizacional, charlas donde refuercen valores y filosofía del Instituto, ya que estos son factores de la cultura organizacional que tienen un mayor impacto en el desempeño laboral de los trabajadores y esto les permitirá cumplir con sus metas y objetivos propuestos, y esto en general ayudara a mejorar la Imagen institucional y se verán cambios positivos.

2. A los ejecutivos de la empresa, se les recomienda tener presente la innovación institucional y la comunicación organizacional, además de corregir las posibles falencias en estos dos aspectos fundamentales para el desarrollo óptimo de la organización, con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se ejecutan dentro de la Institución. Es sumamente urgente mejorar la comunicación organizacional interna en post a incrementar la productividad de la Institución y a la vez también mejorar las actitudes de los colaboradores, dando a conocer a cada uno de ellos mediante charlas informativas o capacitaciones cuales son los tipos de comunicación con la que trabaja la el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, además con esto se logrará que ellos identifiquen los medios de comunicación internos con los que se cuenta, y puedan comprender los factores positivos que facilitan dicha comunicación organizacional.

3. A los entes administrativos y de educación en este Instituto, se les recomienda corregir las falencias en el sistema de especialización tecnológico, además, del proceso de formación de éste, con el objetivo de mostrar diferencias positivas en el mundo laboral respecto a otros Institutos, ya que un correcto nivel técnico profesional mantiene un currículo académico óptimo para el mercado laboral actual. Así mismo,



a la Gerencia de este Instituto mantener un óptimo clima organizacional con el objetivo de mejorar la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos existentes en el Instituto, se recomienda también realizar talleres vivenciales con la participación de todos los colaboradores para mejorar el clima organizacional.

4. A los representantes del Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, se les recomienda hacer estudios sobre las características de una correcta dirección renovada y una imagen integradora para desarrollarse adecuadamente en el medio, ya que una dirección estratégica es la fuente del éxito de una organización, porque al contar con la capacidad de alcanzar metas y propósitos adaptándose al medio transforma obstáculos en oportunidades y retos, de este modo los jóvenes que se encuentran ante una situación de tomar medidas en cuanto a su desarrollo profesional se decidirán por este Instituto para de esta manera poder en práctica sus habilidades. Además, desarrollar planes de acción para definir objetivos estratégicos frente a estas falencias que posee dicho Instituto.

## REFERENCIAS

- Alfonzo, G. (2002). *Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey-Nuevo León (Tesis de maestría)*. Nuevo león: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/928/1/1020148455.PDF>
- Amiolemen. (2013). *La innovación estratégica como predictora de la innovación organizativa en las instituciones de educación superior en México*. Ciudad de México, México, México.
- Amores, X. (2015). *La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivos en conocimiento tecnológico (t-KIBS) de Cataluña (Tesis Doctoral)*. Girona-España: Universidad de Girona. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116091>
- Anonymous. (13 de JUNIO de 2012). *NUEVAS TECNOLOGIAS*. Obtenido de NUEVAS TECNOLOGIAS: <http://lasnuevastecnologiaenlaeducacion.blogspot.com/>
- Argudo, C. (2017) *Emprende Pyme* . Obteniendo de *EmprendePyme*: <https://www.emprendepyme.net/innovacion>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cardona, M., Castiblanco, S., & Díaz, H. (2013). Innovación Empresarial: Una mirada desde la competitividad, el desarrollo local y la transformación productiva para la internacionalización. *Semestre Económico*, 16(34), 149-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165036219006.pdf>
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *ELSEVIER*, 33(145), 352-365. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-la-cultura-organizacional-su-influencia-S0123592317300773>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del Talento humano*. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *The Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/256406?seq=1>
- Dwyer, B. &. (2017). *Eficiencia energética en la supply chain*. Mexico: ECOE EDICIONES.
- Fernández, C. (2002). *La comunicación en las Organizaciones*. México D.F: Trillas.

- Fierro, E., Cantí, J., Martínez, J., & Lopéz, O. (2015). Predictores de la innovación administrativa, funciones y métodos organizacionales. *Review of business management*, 17(54). Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v17n54/1806-4892-rbgn-17-54-00806.pdf>
- Fuentes, a., & C, V. &. (2019). *Clima Orrganizacional*. Mexico: Amazon Music Unlimited.
- Gamboa S, R. e. (2017). *Liderazgo. Una mirada*. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Grupo Garatu. (12 de Enero de 2018). *Efectividad y eficiencia de la gestión empresarial*. Obtenido de Grupo Garatu Development: <https://development.grupogaratu.com/gestion-empresarial-efectiva-en-la-planta-productiva/>
- Guerrero, H. (s.f.). *INVENTARIOS.Manenjo y control*.
- Guerrero, M. (2017). La cutura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Manual de Oslo. (2007). *Directrices para la recogida e interpretación de información relativa a innovación*. México: OCDE y Eurostat.
- Mejía, C. (2007). La innovación en la administración... una relación de elementos olvidados. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 93-105. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802906.pdf>
- Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Rev. Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 498-510. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Murcia, H. (2014). *Auditoria Administrativa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortega, O. (2016). *Dnamicas de grupos.Tecnicas de Organizaciones y evantos*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Ostos, J. (2010). *Efecto mediador de la innovación organizacional en la relación entre el entorno y el desempeño organizacional en empresas de servicios*. España: ESADE.
- Parra, M. (2019). *Estrategi y coompetividad empresarial*. Magdalena: Primera,2019.
- Rivas, L. (2002). Nuevas formas de Organización. *Estudios Gerenciales*, 18(32), 45-85. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232002000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000100001)
- Rivera, D. (2015). Cultura organizacional, retos ydesafios para las organizaciones saludables. *Espacios*, 14.

- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Niuván, I., & Roza, A. (2018). Cultura Organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Rev. Espacios*, 39(22), 27-53. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización. *ELSEVIER*, 16(7), 125-140. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-la-innovacion-como-proceso-su-S2215910X1600015X>
- Roca, M. (2016). *La cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) (Tesis de maestría)*. Buenos Aires-Argentina: Universidad de Belgrano. Obtenido de [http://www.revistacts.net/files/Portafolio/Tesis\\_Roca.pdf](http://www.revistacts.net/files/Portafolio/Tesis_Roca.pdf)
- Rodriguez, R. (2009). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL UN POTENCIAL ACTIVO ESTRATEGICO DESDE LA PERPECTIVA DE LA ADMIINISTRACIÓN*. Bacap.
- Rojas, & Claudia. (2013). *Satisfacción Laboral y el clima organizacional*. Bogota.
- Rojas; Claudia. (2013). *“Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas”*. Tesis, Bogota.
- Ruiz, A. (2003). *Determinantes y Consecuencias de las innovaciones Organizacional: Una determinación desde la perspectiva la Gestión de la Calidad*. Granada: digibug.
- Salazar, R. (2017). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash - Sede Huaraz, 2016 (Tesis de pregrado)*. Huaraz-Perú: Universidad César Vallejo.
- Sánchez Carlessi, H. (2014). *MEDOLOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Lima: Bussines Support Aneth.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarmiento, P., & Valero, P. (2015). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional (Tesis de pregrado)*. Bogotá-Colombia: Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schein, E. (1991). *Psicología de la Organización*. México: Prentice-Hall.
- Seaden, G., Guolla, M., & Doutriaux, J. (2003). Decisiones estratégicas e innovación. *Administracion en economia y construcción*, 603-612.
- Torrecilla, O. (2009). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*.

- Tsang, E. (1997). Organizational learning and the learning organization: a dichotomy between descriptive and prescriptive research. *Human Relations*, 50(1), 294-307. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/001872679705000104>
- Varela, J. (2017). Relación entre factores administrativos e innovación. *Rev. Escuela de Administración y Negocios (EAN)*(83), 31-50. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00031.pdf>
- Vega, L., & Salaiza, F. (2016). New forms of organization for administrative and technical innovation. *Journal of Interdisciplinary Studies in Social Sciences*, 18(1), 121-137.
- Vilary, N., Plata, D., & Romero, M. (2010). *Innovación administrativa en el fortalecimiento de la planeación estratégica para la gerencia universitaria*. Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chachín.
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relationship between innovation and organizational performance in a emergent market. *University and Company*, 21, 93-115.

# **ANEXOS**

**Anexo 01: Instrumento de recolección de datos**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO PRIVADO**

**CESTEC PERÚ EN HUARAZ, 2019**

**. DATOS**

Edad: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_

Procedencia \_\_\_\_\_

Estado civil \_\_\_\_\_

A continuación, marque con un aspa (X) la respuesta que usted considera correcta.

ÍTEMS	Nunca	A veces	Regularment	Casi siempre	siempre
<b>INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Planificación</b>					
1) Percibe que el instituto CESTEC de Huaraz planifica perfectamente su servicio					
2) El instituto CESTEC planifica innovaciones					
3) Se realizan planes de trabajo en el instituto CESTEC					
<b>Ideas Innovadoras.</b>					
4) Se realizan ideas creativas e innovadores en el instituto CESTEC					
5) Realizan cambios innovadores en los materiales del instituto					
6) Presentan ideas innovadoras en el instituto CESTEC					
<b>Capacitación en tecnología en General</b>					
7) Se ha presentado conocimiento sobre tecnologías en general					
8) Se realizan capacitaciones en TICS de forma permanente en la institución CESTEC					
9) Se realiza innovación de la tecnología con la que cuenta la institución CESTEC					
<b>Capacitación en TICS</b>					
10) Percibe que sus compañeros se sienten cómodos en las capacitaciones de las TICS del instituto CESTEC					

11) Percibe el poco conocimiento en TICS por parte de sus compañeros del instituto CESTEC					
<b>Efectividad</b>					
12) Considera el instituto CESTEC como una organización afectiva					
13) Sus compañeros trabajan con efectividad					
14) Los directivos trabajan eficientemente en el instituto CESTEC					
<b>Coordinación Fluida</b>					
15) Los directivos del instituto CESTEC mejoran su situación administrativa					
16) Realizan coordinaciones de trabajo entre colaboradores del instituto CESTEC					
17) Percibe tranquilidad con la actual coordinación del instituto CESTEC					
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>Atención</b>					
18) La atención que tiene CESTEC es adecuada para los clientes					
19) Existe una buena comunicación en el Instituto CESTEC					
20) El Instituto CESTEC les da toda la atención a sus trabajadores					
<b>Burocracia Fluida</b>					
21) Hay desigualdad de cargo en el instituto CESTEC					
22) Los directivos son autoritarios en el desempeño de su labor en el instituto					
23) Los directivos del instituto CESTEC respetan a los trabajadores					
<b>Visión Proactiva</b>					
24) El instituto CESTEC está trabajando para ampliar sus metas					
25) considera que el instituto CESTEC, será mayor conocido en unos cuantos años					
26) Considera que el instituto CESTEC, cambie sus metas, en mejora para hacerse más conocida					
<b>Valores</b>					
27) El instituto CESTEC respeta los valores de cada trabajador					
28) El instituto CESTEC promueve a que sus trabajadores laboren con valores					
29) Sus compañeros de trabajo respetan sus valores en el instituto CESTEC					
<b>Productividad</b>					



30) Los colaboradores presentan un desempeño eficiente en ayuda a lograr los objetivos del instituto CESTEC.					
31) Siente compañerismo con sus compañeros de trabajo					
32) Los instrumentos de trabajo y compañeros, son un apoyo para lograr sus objetivos.					

Figura 6

**Anexo 02: Ficha Técnica del Instrumento y tabla de especificaciones.**

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario Personal
Denominación del instrumento	Cuestionario para analizar la Percepción de la innovación y cultura organizacional
Autoría	Trinidad Córdova Franco
Duración de la aplicación	Aproximadamente 10 minutos
Muestra	30 trabajadores del instituto privado CESTEC Perú
Número de ítems	32
Escala de medición	Tipo clásicas (Siempre, casi siempre, a veces, nunca)
Dimensiones que evalúa	Innovación Institucional, Especialización Tecnológica, Dirección Renovada, Comunicación Institucional, Clima Organizacional, imagen integradora.
Método de muestreo	No Probabilístico
Lugar de realización de campo	Instituto CESTEC Perú
Fecha de realización de campo	Del 02 de abril del 2019
Programa estadístico	Excel

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

### Cuestionario de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

#### III. Datos Informativos:

2. Autor : Trinidad Córdova Franco Aldhelmo
3. Tipo de instrumento : Tipo Clásicas
4. Niveles de aplicación : Colaboradores de la Institución CESTEC Perú
5. Administración : Individual
6. Duración : 10 minutos
7. Materiales : Hoja impresa, lapicero.
8. Responsable de la aplicación : Autor

#### IV. Descripción y propósito:

El instrumento consta 32 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es analizar la percepción de la Innovación Administrativa y Cultura Organizacional del Instituto CESTEC Perú en Huaraz ,2019.

#### V. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
<b>D1.</b> Innovación Institucional.3	Planificación	18.75%	1	1 - 5
			2	
			3	
			4	
	Ideas Innovadoras		5	
			6	
<b>D2.</b> Especialización Tecnológica.	Capacitación en tecnología en General	15.63%	7	1 - 5
			8	
	Capacitación en TICS		9	
			10	
			11	
<b>D3.</b> Dirección Renovada.	Efectividad	18.75%	12	1 - 5
			13	
			14	
	Coordinación Fluida		15	
			16	
			17	
<b>D4.</b> Comunicación Organizacional	Atención	18.75%	18	1 - 5
			19	
			20	
			21	
			22	

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso%	Ítems	Puntaje
	Burocracia Fluida		23	
<b>D5. Clima Organizacional</b>	Visión Proactiva	9.37%	24	1 - 5
			25	
			26	
<b>D6. Imagen Integradora</b>	Valores	18.75%	27	1 - 5
			28	
	Productividad		29	
			30	
			31	
			32	
	TOTAL	100%	32 Ítems	

#### VI. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 , 25, 26,27,28,29,30,31,32	Siempre	5
	Casi siempre	4
	Regularmente	3
	A veces	2
	Nunca	1

#### VII. Niveles de valoración:

##### 5.1. Valoración de las variables: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Innovación Administrativa	Bajo	17-39
	Medio	40-62
	Alto	63-85

VARIABLES	NIVEL	PUNTACIÓN
Cultura Organizacional	Bajo	15-34
	Medio	35-54
	Alto	55-75

### 5.2. Valoración de la Variable 1: Innovación Administrativa

<b>NIVEL</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Valores</b>
<b>Alto</b>	<p>Los trabajadores trabajan con efectividad</p> <p>Estrategias motivacionales positivas</p> <p>Dar importancia a las capacitaciones</p> <p>Dar Nuevas Ideas innovadoras para el instituto</p>	17-39
<b>Medio</b>	<p>Falta de interés en Tecnología.</p> <p>Falta de administrativos capacitados</p> <p>Miedo de dar nuevas ideas innovadoras.</p> <p>La falta de planificación</p>	40-62
<b>Bajo</b>	<p>Burocracia</p> <p>No le dan importancia a la Tecnología</p> <p>La falta de capacitación en tecnología en general.</p> <p>No saben de tecnología</p> <p>Temor de comenzar algo nuevo</p> <p>Miedo a las innovaciones</p> <p>Miedo al cambio</p>	63-85

### 5.2. Valoración de la Variable 2: Cultura Organizacional

<b>NIVEL</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Valores</b>
<b>Alto</b>	<p>-Algunos trabajadores ven un buen futuro al instituto.</p> <p>-Algunos directivos tienen una buena comunicación con los trabajadores.</p> <p>-Algunos Directivos son especializados.</p>	15-34
<b>Medio</b>	<p>Algunos directivos respetan a algunos trabajadores</p> <p>Trabajadores se sienten bien en el instituto</p>	35-54

	Algunos trabajadores asisten a las capacitaciones.	
<b>Bajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El poco interés a los clientes.</li> <li>-La mala comunicación entre trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> <li>-La mala comunicación de los trabajadores y directivos.</li> </ul> </li> <li>- La falta de respeto de los directivos a algunos trabajadores.</li> <li>- No respetan la mayoría de trabajadores las normas del instituto</li> </ul>	55-75

### Anexo 03: Validación de instrumento

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN.**

**Mg. POEMAPE COBIAN, CARLOS HERNAN**

**Docente de la carrera profesional de Administración.**

TRINIDAD CÓRDOVA, Franco Aldhelmo, identificada con DNI N, ° 47844396, estudiante del IX ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: "Situación de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el instituto privado Cestec Perú en Huaraz ,2019" .En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 11 de junio de 2019.

  
Mg. Carlos Poemape Cobian  
DNI: 32805372

  
\_\_\_\_\_  
TRINIDAD CÓRDOVA, Franco  
DNI N° 47844396

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

TITULO DE LA TESIS: Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto privado Cestec Perú en Huaraz, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	relacion entre la variable y la dimension		relacion entre la variable y el indicador		relacion entre el indicador y el item		relacion entre el item y la dimension		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación	Innovación	21) Se desarrolla innovaciones, para un mejor desempeño organizacional.					X	X	X	X	X	X			
			Se toma en cuenta las experiencias de los colaboradores, en las innovaciones de la institución.					X	X	X	X	X	X	X		
			22) Las innovaciones se realizan con la participación de cada área.					X	X	X	X	X	X	X		
			24) Hay mejora continua en la institución					X	X	X	X	X	X	X		
Atención al detalle	Empatía	Empatía	25) Los administrativos, desamplian la empatía, en el desempeño de sus funciones					X	X	X	X	X	X			
			Los administrativos, en la atención al detalle, lo hacen con amabilidad, en el desempeño de sus funciones					X	X	X	X	X	X	X		
			26) Los administrativos, escuchan con detalle, en la atención de requerimientos.					X	X	X	X	X	X	X		
			28) Se realiza capacitaciones para mejorar la atención, de cada área.					X	X	X	X	X	X	X		
Orientación los resultados	Metas	Metas	29) El personal trabaja, en colaboración con la institución					X	X	X	X	X	X			
			30) El personal trabaja de acuerdo a las metas propuestas por la institución					X	X	X	X	X	X	X		
			31) El personal cumple los resultados propuestos.					X	X	X	X	X	X	X		
			Se emplea la orientación por parte del personal con el cliente, en el desempeño de sus funciones.					X	X	X	X	X	X	X		
Orientación al cliente	Bienestar	Bienestar	32) Se tiene presente el bienestar del cliente en el desarrollo de las funciones del personal.					X	X	X	X	X	X			
			33) Se desarrolla una orientación al cliente, en el desempeño de las funciones del personal.					X	X	X	X	X	X	X		
			34) Desempeño					X	X	X	X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto privado Cestec Perú en Huaraz, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION																
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	relación entre la variable y la dimensión		relación entre la variable y el indicador		relación entre el ítem y la dimensión		relación entre el ítem y el indicador										
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
INNOVACION ADMINISTRATIVA	Características del entorno	Globalización y revolución tecnológica	N° ENUNCIADO	1	El instituto constantemente implementa tecnologías nuevas.					X														
				2	Se fomenta el dinamismo en la institución.					X														
				3	Se tiene conocimiento del ciclo de vida de los productos.					X														
				4	Se tiene conocimiento del valor por los intereses.					X														
				5	Se aplica el marketing relacional.					X														
				6	Se tiene conocimiento sobre la orientación del mercado.					X														
				7	Se tiene correcta implementación de la estructura indicada en la institución.					X														
				8	Se aplican las estrategias adecuadas para llegar a las metas establecidas.					X														
				9	Se tiene los recursos necesarios para poder llegar a las metas establecidas					X														
				10	Se realiza capacitaciones, con el propósito de aumentar los conocimientos de los colaboradores.					X														
				11	La institución impulsa el aprendizaje e innovación de los colaboradores					X														
				12	Se realizan capacitaciones en mejora de capacidades dinámicas en la institución.					X														
				13	La institución presenta flexibilidad en su desempeño organizacional.					X														
				14	La institución presenta modularidad en su desempeño organizacional.					X														
				15	La institución realiza cambios estratégicos para un mejor desarrollo organizacional.					X														
Estrategia organizacional	Mejora continua	Gestión del conocimiento y de la innovación	N° ENUNCIADO	16	Se realiza proyectos de mejora continua, para un mejor desempeño organizacional en la institución.					X														
				17	Se desarrolla proyectos enfocados a la gestión de conocimientos y de la innovación, en la institución					X														
				18	La institución promueve la gestión de calidad, en sus diversas áreas.					X														
				19	La institución aplica técnicas como el Bench - marketing, para el desarrollo organizacional.					X														
Técnicas organizacionales	Bench - marketing	Nuevas tecnologías de la información	N° ENUNCIADO	20	Se implementa nuevas tecnologías de información, en las diversas áreas de la institución.					X														



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Explicar cuál es la percepción sobre la situación de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el instituto Privado Cestec Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de Cestec

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAESTRO

Firma  


Post firma  
DNI 32809352

## Anexo 04: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es la percepción de la innovación administrativa y cultura organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Explicar el nivel de la percepción de la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto Privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Innovación administrativa</p>	
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la situación de la innovación institucional y comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el instituto privado CESTEC Perú de Huaraz en el año 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características de la Dirección renovada y de la imagen integradora en el Instituto privado CESTEC Perú en la ciudad de Huaraz en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Conocer la situación de la innovación institucional y la comunicación organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019</p> <p>Observar cómo se desarrolla la especialización tecnológica y el clima organizacional en el instituto privado CESTEC Perú en Huaraz en el año 2019</p> <p>conocer las características de la dirección renovada e imagen integradora del Instituto privado CESTEC Perú en de Huaraz, 2019</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Cultura organizacional</p>	<p>Enfoque cuantitativo y tipo básico</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal</p> <p>Población de 30 administrativos.</p> <p>Muestra censal</p> <p>Plan de análisis estadística descriptiva</p>

## Anexo 05: Confiabilidad Alpha de Cronbach

VAR.	INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA													CULTURA ORGANIZACIONAL																				
	D1: innovación institucional					D2: Especialización tecnológica.					D3: Dirección renovada			comunicación organizacional		organización organizacional		imagen integradora																
IND.	Planificación		Ideas Innovadoras			en tecnología en General		ión en TICS		Efectividad			Coordinación Fluida		Atención		Burocracia Fluida		Visión Proactiva		Valores			Productividad										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	TOTAL	
1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	1	2	2	5	4	4	5	4	4	2	124		
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	38		
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	37		
4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	84	
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	94
6	1	2	2	2	3	2	1	4	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	
7	1	1	2	3	2	4	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	53	
8	5	4	4	2	2	1	2	2	5	4	4	5	4	4	2	2	1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	120
9	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	1	2	2	2	3	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	100	
10	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	4	4	2	1	1	2	1	1	2	3	55	
11	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	4	2	2	1	2	2	5	4	4	5	4	4	2	71	
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	139	
13	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	2	1	1	2	1	1	2	3	50	
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	4	2	2	1	2	2	5	4	4	5	4	4	2	69	
15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	81	
16	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	97	
17	1	2	2	2	3	2	1	4	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	52	
18	1	1	2	3	2	4	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	65	
19	5	4	4	2	2	1	2	2	5	4	4	5	4	4	2	2	1	1	1	2	3	2	4	4	2	1	1	2	1	1	2	3	83	
20	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	2	3	55
<b>VARIANZA</b>	3.38	1.88	2.47	1.46	1.61	2.62	2.57	1.82	3.38	1.88	2.47	3.38	1.88	2.47	1.46	1.61	2.62	3.38	1.96	2.05	1.27	2.51	2.58	1.42	3.38	1.96	2.05	3.38	1.96	2.05	1.27	1.27		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

<b>K</b>	<b>32</b>
<b><math>\sum V_i</math></b>	<b>71.47</b>
<b><math>V_t</math></b>	<b>851.92</b>

<b><math>k/(k-1)</math></b>	<b>1.032</b>
<b><math>[1 - (\sum V_i/V_t)]</math></b>	<b>0.916</b>

<b>A</b>	<b>0.946</b>
----------	--------------

## Anexo 06: Solicitud de estudio para el proyecto de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

27/04/19  
R

10-26 ATJ  
122

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Huaraz, 24 de Abril del 2019

### OFICIO N° 017-FCE-EA-UCV-HZ

JOSÉ L. CARLOS CHAVEZ  
COORDINADOR DE CENTRO SUPERIOR TECNOLÓGICO DEL PERÚ DE LA SEDE HUARAZ  
Av. Agustín Gamarra N° 715 - Huaraz

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN  
CESTEC- HUARAZ

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al joven **TRINIDAD CORDOVA FRANCO ALDHELMO**, identificado con DNI. N° **47844396** estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quien en el presente semestre académico 2019-I está cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentra realizando su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN referente al tema: "**INNOVACIÓN ADMINISTRACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONA**", motivo por el cual le solicitamos su autorización para que el estudiante pueda desarrollar su investigación en su institución. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades al estudiante.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



Dra. Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CAMPUS HUARAZ  
Av. Independencia 1488,  
Urb. Palmira Baja.  
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4453.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## Anexo 07: Aceptación del estudio

### ÑAÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD

**INFORME N°: 07 CA/CESTEC/PERU-JLCCH**

**A:** DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
Directora de la escuela de administración

**DE:** JOSE LUIS CARLOS CHAVEZ  
Coordinador académico de CESTEC

**ASUNTO:** Referencia OFICIO N° 17-FCE-EA-UCV-HUARAZ

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo a nombre del Centro Educativo Técnico Productiva “CESTEC – PERÚ”, y a la vez **REMITIRLE** el **INFORME DE ACEPTACION** respecto:

Que el Centro Superior Tecnológico del Perú “CESTEC – PERU” **ACEPTA** a **TRINIDAD CÓRDOVA FRANCO ALDHELMO**, identificado con DNI N° 47844396, de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, de la carrera profesional de **ADMINISTRACION**, a realizar su **PROYECTO DE INVESTIGACION**, en nuestra casa de estudios,

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

  
  
José Luis Carlos Chávez  
Coordinador del  
CETPRO CESTEC - PERU

**Anexo 08: Autorización para aplicar el estudio piloto**



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZAR UNA ENCUESTA  
PILOTO.

Coordinar del Instituto San José Marelo  
Huaraz

Yo, TRINIDAD CÓRDOVA, Franco Aldhelmo, identificado con DNI N° 47844396, estudiante del X ciclo de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que, teniendo que presentar un proyecto de investigación denominado "Percepción de la Innovación Administrativa y Cultura Organizacional Instituto", como parte de un plan de estudio solicito autorización para la aplicación de una encuesta piloto a los colaboradores de la institución que usted dirige con la finalidad de recolectar información para poder sustentar mi proyecto de investigación de la mejor manera posible. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas en la investigación.

Por lo expuesto pido que acceda a mi solicitud.

Atentamente,

Trinidad Córdova Franco  
DNI: 47844396

Huaraz 15 de Setiembre de 2019



Anexo 09: Cuestionario aplicado a la prueba piloto



Escuela profesional de Administración

**ENCUESTA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO PRIVADO  
CESTEC PERU EN HUARAZ, 2019**

DATOS

Edad: 45 Grado de Instrucción Superior  
 Ocupación docente  
 Procedencia Huaraz  
 Estado civil casada

A continuación, marque con un aspa (X) la respuesta que usted considera correcta.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Nunca	A veces	Regularment	Casi siempre	siempre
<b>INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Planificación</b>					
1) Percibe que el instituto CESTEC de Huaraz planifica perfectamente su servicio				X	
2) El instituto CESTEC planifica innovaciones				X	
3) Se realizan planes de trabajo en el instituto CESTEC					X
<b>Ideas Innovadoras.</b>					
4) Se realizan ideas creativas e innovadores en el instituto CESTEC				X	
5) Realizan cambios innovadores en los materiales del instituto				X	
6) Presentan ideas innovadoras en el instituto CESTEC					X
<b>Capacitación en tecnología en General</b>					
7) Se ha presentado conocimiento sobre tecnologías en general					X
8) Se realizan capacitaciones en TICS de forma permanente en la institución CESTEC				X	
9) Se realiza innovación de la tecnología con la que cuenta la institución CESTEC				X	
<b>Capacitación en TICS</b>					
10) Percibe que sus compañeros se sienten cómodos en las capacitaciones de las TICS del instituto CESTEC				X	
11) Percibe el poco conocimiento en TICS por parte de sus compañeros del instituto CESTEC					X
<b>Efectividad</b>					
12) Considera el instituto CESTEC como una organización afectiva				X	



13) Sus compañeros trabajan con efectividad				X	
14) Los directivos trabajan eficientemente en el instituto CESTEC					X
<b>Coordinación Fluida</b>					
15) Los directivos del instituto CESTEC mejoran su situación administrativa				X	
16) Realizan coordinaciones de trabajo entre colaboradores del instituto CESTEC				X	
17) Percibe tranquilidad con la actual coordinación del instituto CESTEC					X
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>Atención</b>					
18) La atención que tiene CESTEC es adecuada para los clientes					X
19) Existe una buena comunicación en el Instituto CESTEC				X	
20) El Instituto Cestec les da toda la atención a sus trabajadores				X	
<b>Burocracia Fluida</b>					
21) Hay desigualdad de cargo en el instituto CESTEC		X			
22) Los directivos son autoritarios en el desempeño de su labor en el instituto		X			
23) Los directivos del instituto CESTEC respetan a los trabajadores	X				
<b>Visión Proactiva</b>					
24) El instituto CESTEC está trabajando para ampliar sus metas		X			
25) considera que el instituto CESTEC, será mayor conocido en unos cuantos años		X			
26) Considera que el instituto CESTEC, cambie sus metas, en mejora para hacerse más conocida					X
<b>Valores</b>					
27) El instituto CESTEC respeta los valores de cada trabajador				X	
28) El instituto CESTEC promueve a que sus trabajadores laboren con valores				X	
29) Sus compañeros de trabajo respetan sus valores en el instituto CESTEC					X
<b>Productividad</b>					
30) Los colaboradores presentan un desempeño eficiente en ayuda a lograr los objetivos del instituto CESTEC.				X	
31) Siente compañerismo con sus compañeros de trabajo				X	
32) Los instrumentos de trabajo y compañeros, son un apoyo para lograr sus objetivos.	X				

## Anexo 10: Autorización de aplicación del estudio



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZAR UNA ENCUESTA  
PILOTO

Lic. José Carlos Chávez  
Coordinador del Instituto Privado CESTEC  
Huaraz

Yo, TRINIDAD CÓRDOVA, Franco Aldhelmo, identificado con DNI N° 47844396, estudiante del X ciclo de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que, teniendo que presentar un proyecto de investigación denominado "Percepción de la Innovación Administrativa y Cultura Organizacional Instituto", como parte de un plan de estudio solicito autorización para la aplicación de una encuesta piloto a los colaboradores de la institución que usted dirige con la finalidad de recolectar información para poder sustentar mi proyecto de investigación de la mejor manera posible. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas en la investigación.

Por lo expuesto pido que acceda a mi solicitud.

Atentamente,

  
Trinidad Córdova Franco  
DNI: 47844396

  
  
José Luis Carlos Chávez  
Cr

Huaraz 15 de Setiembre de 2019

Anexo 11: Cuestionario aplicado para la muestra de estudio



Escuela profesional de Administración

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO PRIVADO  
CESTEC PERU EN HUARAZ, 2019

DATOS

Edad: 30 Grado de Instrucción Superior  
 Ocupación Profesora  
 Procedencia Huarez  
 Estado civil Soltera

A continuación, marque con un aspa (X) la respuesta que usted considera correcta.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Nunca	A veces	Regularment	Casi siempre	siempre
<b>INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Planificación</b>					
1) Percibe que el instituto CESTEC de Huaraz planifica perfectamente su servicio		X			
2) El instituto CESTEC planifica innovaciones	X				
3) Se realizan planes de trabajo en el instituto CESTEC	X				
<b>Ideas Innovadoras.</b>					
4) Se realizan ideas creativas e innovadores en el instituto CESTEC		X			
5) Realizan cambios innovadores en los materiales del instituto				X	
6) Presentan ideas innovadoras en el instituto CESTEC		X			
<b>Capacitación en tecnología en General</b>					
7) Se ha presentado conocimiento sobre tecnologías en general		X			
8) Se realizan capacitaciones en TICS de forma permanente en la institución CESTEC		X			
9) Se realiza innovación de la tecnología con la que cuenta la institución CESTEC	X				
<b>Capacitación en TICS</b>					
10) Percibe que sus compañeros se sienten comodos en las capacitaciones de las TICS del instituto CESTEC		X			
11) Percibe el poco conocimiento en TICS por parte de sus compañeros del instituto CESTEC	X				
<b>Efectividad</b>					
12) Considera el instituto CESTEC como una organización afectiva	X				

13) Sus compañeros trabajan con efectividad	✓				
14) Los directivos trabajan eficientemente en el instituto CESTEC	✓				
<b>Coordinación Fluida</b>					
15) Los directivos del instituto CESTEC mejoran su situación administrativa		✗			
16) Realizan coordinaciones de trabajo entre colaboradores del instituto CESTEC				✓	
17) Percibe tranquilidad con la actual coordinación del instituto CESTEC		✗			
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>Atención</b>					
18) La atención que tiene CESTEC es adecuada para los clientes	✗				
19) Existe una buena comunicación en el Instituto CESTEC	✓				
20) El Instituto Cestec les da toda la atención a sus trabajadores		✓			
<b>Burocracia Fluida</b>					
21) Hay desigualdad de cargo en el instituto CESTEC	✓				
22) Los directivos son autoritarios en el desempeño de su labor en el instituto	✗				
23) Los directivos del instituto CESTEC respetan a los trabajadores	✗				
<b>Visión Proactiva</b>					
24) El instituto CESTEC está trabajando para ampliar sus metas	✓				
25) considera que el instituto CESTEC, será mayor conocido en unos cuantos años	✓				
26) Considera que el instituto CESTEC, cambie sus metas, en mejora para hacerse más conocida	✓				
<b>Valores</b>					
27) El instituto CESTEC respeta los valores de cada trabajador	✓				
28) El instituto CESTEC promueve a que sus trabajadores laboren con valores		✓			
29) Sus compañeros de trabajo respetan sus valores en el instituto CESTEC	✗				
<b>Productividad</b>					
30) Los colaboradores presentan un desempeño eficiente en ayuda a lograr los objetivos del instituto CESTEC.	✓				
31) Siente compañerismo con sus compañeros de trabajo		✓			
32) Los instrumentos de trabajo y compañeros, son un apoyo para lograr sus objetivos.	✗				

Anexo 12: Lista de trabajadores encuestados - CESTEC

PERSONAL ADMINISTRATIVO "CESTEC - PERU"		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
<b>DIRECCION</b>		
1	CHAVEZ SANCHEZ CELINDA	GERENTE
2	DORIS MARAVI CHAVEZ	DOCENTE DE COSMETOLOGIA
3	RUIZ CHAVEZ RICARDO	COORDINADOR - PERSONAL ADMINISTRATIVO
4	CARLOS CHAVEZ JOSE LUIS	COORDINADOR - ACADEMICO
<b>AREA CONTABLE</b>		
1	AGREDA OLAYA JOSE ANTONIO	CONTADOR
2	HUAMALIANO RIOS WENDY EVELIN	ASISTENTE CONTABLE
2	VERGARA SANCHEZ YESSICA SILVIA	ASISTENTE CONTABLE
<b>ASISTENTES ADMINISTRATIVOS</b>		
1	LUCIANO HUAMAN LIVIANA SEVERINA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
2	RAMIREZ LARA YAJAHIRA MILAGROS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>CAJERA</b>		
2	HUAMAN BEDON DAYSI MAGALY	SECRETARIA- COORDINACIÓN ACADEMICA Y CAJA
<b>RECEPCION</b>		
1	RURUSH SALVADOR SUSY ALEJNDRA	RECEPCIONISTA
3	JENIFER ALEXANDRA ROBLES CRISOLO	RECEPCIONISTA - DIA DOMINGOS
<b>PERSONAL DE CONFECCION - PRODUCCION</b>		
1	AQUINO MENDEZ LOURDES BEATRIZ	PRODUCCION
2	CASTILLO CÁCERES BEATRIZ EUDOLINA	PRODUCCION
<b>PERSONAL - ALMACEN</b>		
1	CHAVEZ SANCHEZ GUILLERMO ASENCIO	ENCARGADO DE ALMACEN COCINA
2	MACHCO MORALES CRISTIAN RODI	ENCARGADO DE COMPRAS DE INSUMOS COCINA
<b>PÉRSONAL ATENCIÓN EN CAFETÍN</b>		
1	ORROSTEGUI PACHECO YULISA	ATENCIÓN EN CAFETÍN
<b>PERSONAL - PORTERIA</b>		
1	HUAMAN MACHCO VICTOR ROBERTO	PORTERIA
<b>PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA</b>		
1	MEJIA HUMAN ZAID HAIDAR	SERVICIO DE LIMPIEZA
2	ANTAURCO CERRATE JACQUELINE	SERVICIO DE LIMPIEZA

  
 José Luis Carlos Chávez
   
 Coordinador del
   
 CETPRO CESTEC - PERU

PERSONAL DOCENTE "CESTEC - PERU"		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	RODRIGUEZ FIGUEROA NANCI JUNE	DIRECTORA
<b>GASTRONOMIA - COCINA</b>		
1	CHUQUIMANTARI URBINA CARLOS GUSTAVO	CHEF INSTRUCTOR-COCINA
2	MIGUEL ANGEL JARA VIDAL	CHEF INSTRUCTOR COCINA - TEORIA
3	RUIZ SOCUALAYA MARCO	CHEF INSTRUCTOR - COCINA
4	MEDINA GONZALES ANTHONY EMILIO	CHEF INSTRUCTOR - COCINA
5	CHACON VENEGAS ALAIN RIVEDEI	CHEF INSTRUCTOR - COCINA
<b>PASTELERIA Y PANADERIA</b>		
1	CARBAJAL CAMPANO FRANK JESUS	CHEF PASTELERO
<b>COMPUTACION E INFORMATICA</b>		
1	ARANIBAR REGALADO NELSON MARTIN	DOCENTE COMPUTACION
2	CAPILLO LEYVA YUNIOR EDISON	DOCENTE COMPUTACION
3	PACHA BRITO JORDAN RAFAEL	DOCENTE COMPUTACION

  
 José Luis Carlos Chávez
   
 Coordinador del
   
 CETPRO CESTEC - PERU

## Anexo 14: Fotografías







