



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Bach. Raúl Carlos De la Cruz Obispo

**ASESOR:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2017**

---

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

---

Dra. Luzmila Garro Aburto

Secretario

---

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

**Dedicatoria**

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

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

A mi madre por señalarme el camino de la superación.

### **Agradecimiento**

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

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

### **Declaración de Autenticidad**

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

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

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

Huaral, 02 de octubre de 2016

---

Bach. Raúl Carlos De la Cruz Obispo

DNI N° 10720295

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

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

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

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

El Autor.

## Tabla de contenidos

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

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



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

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

**Lista de tablas**

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

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

**Lista de figuras**

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

## Resumen

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

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

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

Palabras claves: cultura organizacional, calidad del servicio educativo

### **Abstract**

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

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

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

**Keywords:** organizational culture, quality of educational service