



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Cultura organizacional y calidad de servicio en una
institución educativa privada de una provincia de Piura**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Zapata Corrales, Milagros Amanda (orcid.org/0000-0001-5883-6968)

ASESOR:

Dr. Ruiz Pérez, Aurelio (orcid.org/0000-0001-7684-3475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mi madre Cristina Amanda Corrales Sánchez de Zapata, que siempre fue su sueño y anhelo verme superarme como persona y profesional.

A mi padre Felix Zapata Montero y mi tía Rosa Rojas Sánchez, por el apoyo brindado en todos los aspectos personales dándome aliento para continuar en mi desarrollo profesional.

A mis hermanos Felix Alberto y José Luis Zapata Corrales, por todo su apoyo moral brindado a mi persona para no declinar y seguir con mis metas profesionales.

Y a mis sobrinos Juan David e Illa Ariadna Zapata Velásquez; y Luciana y Mateo Zapata Vilela por darme aliento para continuar y culminar con una etapa más en mi vida profesional.

Milagros

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría e inteligencia para continuar y avanzar en mis metas propuestas a nivel personal y profesional.

A mis maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme los conocimientos necesarios y apoyo en la realización de esta investigación.

A mi familia y amistades que con su aliento lograron en mí, el no desistir y así culminar con esta etapa de mi vida profesional.

Expresar mi agradecimiento al personal administrativo, docente y a los promotores de la Institución Nuestra Señora de Fátima de Chulucanas; y a los Padres de familia por el apoyo brindado durante la aplicación de los instrumentos de investigación.

La autora.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3 Población, muestra, muestreo | 12 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.5 Procedimientos | 14 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 15 |
| 3.7 Aspectos éticos | 15 |
| IV. RESULTADOS | 16 |
| V. DISCUSIÓN | 21 |
| VI. CONCLUSIONES | 27 |
| VII. RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | | |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | Distribución del número de integrantes de la población de estudio | 12 |
| Tabla 2 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y elementos tangibles | 16 |
| Tabla 3 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y capacidad de respuesta | 17 |
| Tabla 4 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y fiabilidad | 18 |
| Tabla 5 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y empatía | 19 |
| Tabla 6 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y seguridad | 19 |
| Tabla 7 | Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio | 20 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|----------------------|----|
| Figura 1 | Diagrama de relación | 11 |
|----------|----------------------|----|

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución educativa privada en la provincia de Piura, su metodología de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional donde la población fue constituida por 20 docentes, directivos, personal administrativo y 20 padres de familia, son tanto varones como mujeres, residentes en la ciudad, el personal educativo fue bajo la condición de contratados y nombrados, aplicando como instrumento el cuestionario, para del modelo de valor competitivo (MVC) para diagnosticar la cultura organizacional; formulado por Cameron y Quinn (1993), que consta de 42 ítems, para evaluar la calidad del servicio se utilizó un cuestionario del modelo SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que consta de 25 ítems, así mismo en sus resultados se realizó la prueba de estadística no paramétrica Rho de Spearman, igual a 0,928, con una correlación alta entre la cultura organizacional y la calidad de servicio; concluyendo que a mejor cultura organizacional será mejor la calidad de servicio, por lo tanto el personal educativo no está realizando sus actividades como debería, causando molestias en los padres de familia.

Palabras clave: Calidad, cultura, organizacional, servicio.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and quality of service in a special educational institution in the province of Piura, in addition to its methodology the type of research is basic, quantitative approach, with non-experimental, descriptive, correlational design where the population was constituted by 20 teachers, managers, administrative staff and 20 parents, are both men and women, all of them residents in the city, the educational staff was under the condition of hired and appointed, applying as an instrument the questionnaire, for the competitive value model (MVC) to diagnose the organizational culture; originally formulated by Cameron and Quinn (1993), consisting of 42 items, to evaluate the quality of the service, a questionnaire based on the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) was used, which consists of 25 items, likewise in its results the Non-parametric statistics test Rho de Spearman was performed, equal to 0.928, with a high correlation between organizational culture and quality of service; concluding that the better the organizational culture, the better the quality of service, therefore the educational staff is not carrying out their activities as they should, causing discomfort in parents.

Keywords: Quality, culture, organizational, service.

I. INTRODUCCIÓN

Cada organización se esfuerza por lograr la visión planteada por las organizaciones de tal manera que está determinada por la agencia capaz de dirigir y supervisar el espacio que puede tener los procedimientos y sistemas necesarios, y se orienta horizontal y vertical en coordinación con otros empleados del establecimiento según corresponda a la organización. El concepto de cultura se explica en contexto, describe las tareas, hábitos, comportamientos, juicios de los empleados relacionados con la función asignada, el entorno físico a través del cual se pueden desarrollar las funciones laborales, la comunicación interpersonal, el arreglo de reglamentos y varios principios.

El órgano rector internacional como es UNESCO (2017), declara que en América Latina toda persona tiene derecho no solo a una educación de calidad, sino a esperar políticas, leyes o reglamentos relacionados con el servicio, un resultado en la dirección es de aumentar las competencias entre docente y estudiante como es la calidad de respuesta en la cultura organizacional de una institución pedagógica, por ello el órgano rector realizó un meta-análisis a nivel latinoamericano, y en su resultado indicó que tan solo el 45% de los colegios primarios de Latinoamérica aplican la idea de la calidad del servicio.

En cuanto a la calidad de la educación, la Organización Iberoamericana para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2018) considera que la misión de la educación moderna se fundamenta en el propósito de enseñar y aprender. Por ello, en un artículo publicado en el reto de la educación, se explicaba que: enseñar y aprender es un aspecto esencial de la escuela; el contenido en este contexto debe verse como un medio y un fin, medio porque brindan capacitación para sintetizar, resumir, aprender y almacenar, encontrar conexiones y fin para organizar la información.

En el Perú, el foro de educación y la comisión nacional de educación, mediante el Ministerio de Educación (2019) encontraron que el rendimiento académico en ciencias e idiomas era insuficiente, lo que indica un problema con la calidad de la enseñanza, por ello, en las últimas dos décadas se ha convertido en objeto de reflexión en la política pedagógica, el gobierno, las secretarías de

educación, los docentes y los organismos multilaterales que se ocupan de los temas relacionados con la calidad de la formación. En algunas instituciones educativas ya sean públicas o privadas de nuestro país se percibe de manera clara la cultura organizacional, en donde todos los docentes desarrollan sus actividades con la certeza de ser los mejores y para ofrecer una buena enseñanza, convirtiéndolo en un elemento de competitividad que le permita optimar la calidad educativa de la institución.

En la institución educativa privada de una provincia de Piura, cuenta con un personal directivo, docente y administrativo, cada trabajador cumple con sus roles proporcionados, de la misma manera la institución de estudio cuenta con un nivel primario, la institución crea un modelo cultural que en muchos casos pueda traspasar hacia la comunidad percibiendo un ambiente organizado que se ve irradiado en la disposición de servicio educativo, sin embargo, se observó que en estos últimos años los colaboradores en especial los docentes no se están identificando con la institución, solo cumplen con su horario de trabajo, con la trasmisión de conocimientos y se está formando un clima de malos entendidos entre los docentes, lo cual repercute en la disposición de servicio que ofrece la institución ocasionando la reducción de estudiantes.

Si el problema suscitado, de no superar y mejorar las deficiencias ocasionadas por los colaboradores, la institución irá perdiendo la fidelización de los padres, reduciendo los valores, interés, lineamientos y la forma de trabajo donde perciben un escaso ambiente organizado se refleja en la calidad de servicio que ofrece dicha institución.

Después de haber identificado las deficiencias, se formuló el problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de un distrito de Piura?

En esta investigación se justificó en su valor teórico, tuvo como objetivo transmitir la importancia que existe cuando los directores y docentes se interesan en crear una cultura organizacional rodeada de buen liderazgo, buenas relaciones personales, para fortalecer el proceso educativo; se justificó en el ámbito práctico ya que tiene trascendencia social pues pretende beneficiar a toda la sociedad

emergente del tema de estudio, informándoles de la importancia de conformar oportunamente la cultura organizacional para procesos educativos significativos y efectivos. Finalmente, se justifica metodológicamente que puede servir de aporte para futuras investigaciones por el carácter que sigue en el diseño investigativo.

Como finalidad tenemos el objetivo general para establecer la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución educativa privada en una provincia de Piura, y como objetivos específicos tenemos, de identificar la relación entre la cultura organizacional y los elementos tangibles, identificar la relación entre la cultura organizacional y la fiabilidad, identificar la relación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta, identificar la relación entre la cultura y la seguridad y se identificó la relación entre la cultura organizacional y la simpatía; luego se planteó la hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución educativa privada en una provincia de Piura; H_o : No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución educativa privada en una provincia de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte del marco teórico se desarrolla el contenido y la literatura relacionada con los antecedentes de la investigación, las teorías que sustentan la investigación y las definiciones basadas en la cultura organizacional y la calidad del servicio.

En Indonesia, Ardiansyah, Hamidah y Susita (2020) realizaron una revisión sistemática con docentes donde la cultura organizacional tuvo un impacto directo en cómo la jerarquía de la organización controla la asignación de puestos docentes en la escuela. Además, la participación en el proceso de gestión de la calidad del servicio establece una tendencia creciente en la gestión de la calidad y la cultura organizacional a favor de los recursos a nivel gerencial.

En Arabia, Radwan y Abdul (2019) los efectos de desempeño de los departamentos de educación superior sobre ellos indican consistentemente que la cultura organizacional tiene un efecto directo y relevante en las metas de calidad deseadas de aprendizaje importantes basadas en las capacidades y sentimientos de los alumnos en el entorno de la enseñanza superior de Arabia. La investigación puede tener un impacto positivo en el departamento de enseñanza, los dirigentes académicos y la ayuda a las universidades.

Para Borbor (2019) en Ecuador, el autor indicó de acuerdo al modelo SERVQUAL, llegó a evaluar la calidad del servicio de los trabajadores donde permitió identificar que la mayoría de ellos están siendo poco amables con los clientes, además brindan una escasa atención y poco desarrollo de servicio, esto se debe a la poca capacitación o incentivos por parte de sus empleadores, e igualmente la puntualidad y el trabajo al término de sus horas es poco eficaz, siendo un gran problema en la organización.

De La Torre y Afan (2017) en Lima, el autor refirió que sus trabajadores no están identificándose con la organización por ende su desempeño está cada vez más baja, por lo cual los usuarios no están contentos y por último se quejan de la calidad brindada, además los colaboradores se presentan más tarde de la hora indicada y constantes permisos por lo cual repercute en un desbalance de

trabajadores cargando más a los demás, por lo que, no se reconoce por el trabajo extra, esto mismo afecta en la organización, teniendo consecuencias graves.

Alberca y Valentín (2017) en Lima, el autor indica que el clima organizacional si está influyendo en la calidad de servicio, ya que el personal no se encuentra identificado con las normas y políticas de la organización, donde los empleados entran tarde, no cumplen con sus programaciones además no comunican o reportan algún tipo de irresponsabilidad, además se quejan por el poco incentivo o casi nada para crecer profesionalmente afectando en la calidad de atención o servicio ofrecido ante la organización.

En Lima, Becerra & Cánova (2018) en su investigación el autor manifiesta que los colaboradores no están sintiendo un clima adecuado dentro de la organización, se sienten poco incentivados ya que ellos realizan trabajos extras y estos no son bien pagados, indicando poca identidad con la organización, además muestran sentimientos poco afectivos con los demás y el trabajo en equipo es escaso, por ende esto afecta o tiene consecuencia en su motivación día a día, poniendo menos ganas o esfuerzo en sus labores realizando trabajos incompletos o mal hechos, ganando gritos o incomodidad por parte de sus autoridades.

En Arequipa, Arana & Ramos (2017) el autor indico que, los colaboradores no desarrollan correctamente sus labores teniendo poca identificación de su trabajo, además el trabajo en equipo es cada vez menos, y teniendo problemas dentro de la organización es por ello que la calidad de servicio brindado es ineficiente en el día a día, así mismo el empleador se queja de los resultados brindados de cada trabajador por ello selecciona colaboradores anualmente, esto afecta a la organización existiendo problemas constantes.

En un estudio de Puno, Anquilla, Calsina y Velazco (2017) los atributos que incluyen la calidad del servicio de aprendizaje y gestión de una institución educativa privilegiada no son deseables para los alumnos y profesores, pero lo son para los administradores. Las entrevistas sugieren una visión para los cargos antes mencionados de manera que la educación del dominio de las variables otorga un valor explicativo negativo, ya que la gestión es muy poco satisfactoria a las metas deseadas por las demás.

En la investigación, Gonzales (2018) en Bagua, el autor describe un alto nivel de progreso de la cultura organizacional entre los empleados de una institución bancaria, y la correspondiente buena calidad de servicio, destacó la correspondencia existente entre ambas variables y llega a concluir que, la dimensión identidad conserva una correlación recíproca moderada y reveladora con la calidad del servicio pedagógico, situación que repercute a favor del desarrollo de la institución indicada.

En la investigación de Córdor (2019) en Lima, los docentes presentan situaciones favorables de identidad, compromiso, voluntad de apego a normas, lineamientos, enfoque, cometido, principios, permanencia en el trabajo y comportamiento de los docentes en la universidad. Utilizando una fuerza laboral participativa, es importante establecer buenas interacciones entre los trabajadores del colegio y la sociedad. El colegio debe estar necesariamente asociada a los beneficios de la sociedad. Se debe comprender que el colegio y la sociedad no son situaciones diferentes.

El Rímac, Núñez (2018) en su investigación de las organizaciones, son sistemas constituidos por individuos que colaboran, conviven y logran sus fines; están inmersos en el contexto global; sufren cambios constantes que producen efectos dialécticos y duraderos en las personas que los crean y al mismo tiempo en la sociedad.

En Huaral, De la Cruz (2017) en su investigación, el autor argumenta que el trabajo de un director es muy importante, pero no acaba de equilibrar la misión y la visión que tiene una institución educativa. La educación requerida resulta que, si hay una correlación notoria en la cultura organizacional y las metas alcanzadas en la entidad, ya que, si la institución está bien organizada, la enseñanza de los docentes será satisfactoria y así brindar una educación de calidad.

En el estudio de Turpo y Jaimes (2017) en Lima, donde el clima organizacional incide en ocasiones en la conformación de las funciones del director, es muy llamativo que los docentes respondan que en una institución educativa debe existir una comunicación abierta y un enfoque flexible. e incluso los directores necesitan capacitación para que puedan motivar al personal docente

a hacer su trabajo de manera efectiva. Se puede apreciar que el clima organizacional que se ha desarrollado en este establecimiento es un tanto incómodo, se puede apreciar que en la práctica muchas veces no se practica la comunicación y el trabajo en equipo, lo que refleja una adecuada influencia en el campo de la comunicación del área de trabajo del docente.

En sus aportaciones teóricas que sustentas la investigación, la teoría más destacada de la cultura organizacional de Geertz (1973) y Pacanowsky (1983) señala que las organizaciones poseen su propia cultura que es compartida por los propios trabajadores, la cual se va desarrollando con procesos comunicativos entre los empleados y los directivos con lo que da funcionalidad a las responsabilidades institucionales. La teoría aporta al estudio para dar solución a la dificultad de las instituciones educativas, a saber, la colaboración entre la reparación de los factores constitutivos de la sociedad externa y la disposición de la incorporación interna para transformar la cultura en creencias de sus empleados, hacia sus bienes productivos.

En la teoría de Schein (1988) actualizado por Martínez (2018) conceptualiza a la cultura se entiende como un conjunto de experiencias relevantes y significativas que los colaboradores de una empresa experimentan y al mismo tiempo se implementa con estrategias específicas para acoplarse a la organización. Esta adaptación va a permitir que una organización se adapte los cambios externos e internos del entorno para mejorar sus servicios y satisfacer con calidad las necesidades impuestas por la sociedad, enfrentar sus problemas de adaptación mediante las presunciones básicas, las cuales han sido descubiertas y desarrolladas por los trabajadores y transmitidas a los integrantes de una institución por medio de la interacción comunicativa, dando lugar para que los integrantes de la organización se integren y se identifiquen con la empresa. La teoría aporta en la investigación del éxito en la admisión del castigo o la posibilidad de avance en la cultura organizacional como estructura institucional, eje central del compromiso organizacional utilizado para evaluar a los docentes.

Se estableció el modelo teórico de gestión de la calidad European Foundation For Quality Management (EFQM) propuesto por EFQM (2018), en el

que se enfatizan los próximos aspectos de contribución: añadir costo a los usuarios, generar un futuro sustentable, desarrollar competencias en la cultura de la organización, creatividad, innovación de calidad, capacidades de liderazgo y perspectiva Y la expectativa de calidad, totalidad, ética de trabajo, eficiencia de tiempo y recursos, entre otros. Este proceso o método de modelado y organización ha ganado popularidad debido a que genera satisfacción en la percepción del consumidor final sobre la calidad del producto o servicio. Esta teoría contribuye al logro a través del liderazgo que sienta las bases para un estudio sostenible de las manejos y tácticas internas propuestas por la organización.

En este estudio se han realizado supuestos teóricos sobre la calidad del servicio por parte de Chacón y Rugel (2018) en los que se enfatizan las siguientes contribuciones: control estadístico de la calidad de los procesos, ética de la calidad, ciclo de requisitos y mejora de la competitividad. Se reconoce el valor de esta teoría, ya que postula que la satisfacción del cliente con los servicios educativos o de otro tipo es el resultado de la eficacia de la cultura organizacional, que aumenta el costo de la calidad y reduce la calidad.

Se define como cultura organizacional según Robbins y Coulter (2017) conceptualiza como costumbre y valores, que percibe cuando el trabajador realiza sus actividades en el interior de la organización, al mismo tiempo para Carneiro, Pellizzoni, Leal, De Lima Dantas y Luz (2020) indica que la cultura organizacional a lo largo de los años ha sido una combinación de diferentes rasgos espirituales y efectivos, en una organización en un tiempo definido, abarcando desde experiencia, clima, creencias, tradiciones y maneras de vida, siendo derechos primordiales de la persona. Por otra parte, Assi (2020) afirma que cada grupo de personas mantiene su cultura, cada persona demuestra una conducta que lo hace único y especial, por consiguiente, para Mangas, García y Mendieta (2020) los autores determinan que la cultura organizacional es un compuesto de múltiples experiencias fundamentales donde los colaboradores experimentales y realizan estrategias para enlazarse con la empresa.

Según Robbins (2013) en las organizaciones donde los valores están muy arraigados y a la vez son compartidos se ha llegado a observar que los

colaboradores muestran lealtad y se identifican con ella, la cual se ve demostrada con el buen desempeño de funciones laborales, por lo tanto la cultura organizacional sirve de guía para realizar óptimamente las diferentes actividades o estrategias planteadas por los directivos y así obtener buenos resultados y precisa que la cultura organizacional se relaciona a un método de valores compartidos por los integrantes que distinguen a una disposición de las demás.

Las dimensiones de la cultura organizacional, el cuadrante interpersonal y los valores son enunciados sobre lo que es bueno y lo que es malo en una organización. Las creencias son las percepciones de las personas sobre una acción y sus consecuencias. (Cantú, 2019)

En la dimensión cuadrante de sistemas abiertos, los valores y creencias existentes por sí solos no son suficientes, deben ser valores y creencias adoptadas por la mayoría de los miembros de la organización. (Baez, Zayas, Velázquez, 2018)

En la dimensión de cuadrante de metas racionales, la identidad asegura la continuidad en el tiempo, la consistencia a pesar de la diversidad, la especificidad en relación con el exterior y permite a los miembros colaborar mejor con él. (Cantú, 2019)

En la dimensión cuadrante de metas racionales, esta apatía social puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Sin embargo, la cultura organizacional está en constante evolución. (García, 2017)

Por consiguiente, en la variable calidad del servicio según Palominos, Quezada, Torres & Lippi (2015) es la percepción activa sobre los servicios y la interacción entre el la oferta y la demanda; por lo tanto, la calidad de servicio tiene que ver con la satisfacción del cliente, que es lograda cuando se sobrepasan las expectativas, deseos o percepciones, así mismo, según Mejías, Godoy y Piña (2018) han mostrado como una herramienta que ayuda a planificar, implementar, controlar y operar con control sobre objetivos y procesos con el nivel de calidad requerido de la organización.

Tal como lo definen Salazar y Cabrera (2016) es el número general de referencias de las tipos o apariencias con las que un producto o asistencia pretende alcanzar un estándar de calidad. El trabajo correcto debe hacerse desde el principio y por ello la reducción de los costos de no calidad se hace de acuerdo a las necesidades, condiciones, características e intereses del usuario.

Las dimensiones de la calidad de servicio de acuerdo a Denison (1990) actualizado por García (2017) tenemos: los elementos tangibles son las propias oficinas, dispositivos, equipos de entretenimiento y gestión; es to aquello objeto que brinda calidad en una organización, ya sea cantidad, la forma y el material que pueden realizar el ser humano, incluidos anuncios como letreros, estructuras, letreros, folletos, volantes, etc.

En la dimensión fiabilidad está determinada por la capacidad de confianza para transmitir la atención al cliente en la manera que se brinda o se avala, también, coincide con la designación de empleados competentes que les permite conocer a los clientes de una manera amable y servicial. Además, tener una buena comprensión del artículo o la administración proporcionada para que el cliente se sienta seguro al tratar con un profesional o especialista capacitado.

En la dimensión capacidad de respuesta es el deseo de cooperación experta para socorrer a los compradores de forma instantánea y completamente segura. Por lo tanto, el agente debe tener capacidad, disposición y criterio para actuar de acuerdo con las necesidades del comprador.

En la dimensión seguridad, la identificación de información y corrección a los representantes y su capacidad de transmitir certidumbre y estabilidad a los consumidores, con signos de tranquilidad, sosiego y certeza. Esto incluye la función de los empleados para construir relaciones, hablar con información completa y decidir qué ofrecer a los clientes.

Y por último la dimensión empatía tiene la capacidad de entender a otro individuo, teniendo en cuenta las consideraciones básicas de comunicación, y las consideraciones del cliente individual, haciéndolo sentir escuchado, comprendido y entendido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este análisis es básico porque pretende comprender profundamente y al mismo tiempo abordar la problemática que plantea la cultura organizacional y la calidad del servicio en la institución educativa, según CONCYTEC (2018) refleja la comprensión y conocimientos de fenómenos que se manifiestan entre sí.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo por el hecho de recoger información con la aplicación de los instrumentos a nivel de datos para su tratamiento estadístico y así comprobar la hipótesis propuesto al inicio de la indagación (Rodríguez y Pérez, 2017)

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, describe el nivel de investigación sobre la cultura organizacional y calidad del servicio, Hernández y Mendoza (2018) quienes señalan que la investigación correlacional porque está orientada a describir y medir las variables entre sí, mediante hechos o fenómenos observables

Y por último es de diseño no experimental, para Hernández y Mendoza (2018) indica que las variables no deben ser manipuladas y menos alteradas ante la investigación, cuyo diagrama es el siguiente:

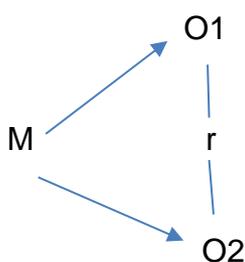


Figura 1. Diagrama de relación de variables.

Dónde:

- M : Docentes de la institución educativa.
- O1 : Observación a la cultura organizacional
- O2 : Observación a la calidad de servicio
- r : Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

V1: Cultura Organizacional, para Robbins y Coulter (2017) conceptualiza como costumbre y valores, que percibe cuando el trabajador realiza sus actividades en el interior de la organización.

V2: Calidad de Servicio, para Mejías, Godoy y Piña (2018) han mostrado como una herramienta que ayuda a planificar, implementar, controlar y operar con control sobre objetivos y procesos con el nivel de calidad requerido de la organización.

Definición operacional

V1: Cultura Organizacional, para su elaboración de cuestionario se adaptó mediante el modelo de valor competitivo (MVC) para diagnosticar la cultura organizacional; formulado originalmente por Cameron y Quinn (1993), que consta de 41 ítems considerando 4 dimensiones.

V2: Calidad de Servicio, para evaluar la calidad del servicio se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que consta de 25 ítems divididos en 5 dimensiones

La operacionalización de las variables de estudio se presenta en el anexo 1 y 2.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población, de estudio fue constituida por 20 colaboradores y 20 padres de familia de una institución educativa privada de una provincia de Piura, al respecto Bernal (2018) señala que la población es el grupo de individuos la cual se llega a extraer una pequeña muestra en donde los individuos que se investigan logran tener algunas características en común a estudiar.

Tabla 1

Distribución del número de colaboradores y padres de familia en una institución educativa privada de una provincia de Piura.

| Institución educativa Privada | Varones | Mujeres | Total |
|-------------------------------|---------|---------|-------|
| Personal directivo | 2 | 0 | 2 |
| Personal docente | 2 | 7 | 9 |

| | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Personal administrativo | 2 | 7 | 9 |
| Padres de familia | 4 | 16 | 20 |
| Total | 10 | 30 | 40 |

Nota: Cuadro de asignación de personal 2022

Criterio de inclusión:

La población de estudio abarcó colaboradores tanto varones como mujeres, sea en método contrato o nombrados, que pertenezcan a la institución educativa de estudio. Los padres de familia se incluyeron sea al padre o la madre del menor.

Criterio de exclusión:

Población que no pertenezca o sea ajena a la institución educativa privada.

Muestra, según lo señaló López (2014) indicó que la muestra es parte del universo o de un sub conjunto o población en la que se realizará a cabo la investigación donde la muestra será parte representativa de la población a ser estudiada. Asimismo, que, para poblaciones pequeñas, específicamente menores a 100 individuos, no hay la necesidad de realizar una muestra representativa ya que se puede realizar la investigación con el 100% de la población. Por lo tanto, se tomó a los a 20 empleados de una institución educativa para medir la cultura organizacional, y se tomó a 20 padres de familia para medir la calidad del servicio.

Muestreo, fue no probabilístico, ya que, por conveniencia del investigador se tomó la misma población, por ser una muestra pequeña.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en este análisis fue una encuesta por medio de dos cuestionarios como Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es el método de recopilar datos de un estudio, mediante un cuestionario dirigido a un acumulado de individuos para la elaboración de información la cual sirve para analizar el estudio. variables de estudio y que sirven para obtener información relevante que nos ayude a resolver el problema de estudio.

La encuesta se realizó entre 20 funcionarios del centro educativo para recopilar información sobre variables relevantes para el estudio. De igual manera, se entrevistó a 20 padres de familia para obtener información sobre la calidad del servicio. Se adaptó el cuestionario del modelo de valor competitivo (MVC) para diagnosticar la cultura organizacional; formulado originalmente por Cameron y Quinn (1993), que consta de 41 ítems considerando 4 dimensiones, y para evaluar la calidad del servicio se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que consta de 25 ítems divididos en 5 dimensiones (Anexo 3).

La validación se realizó con cinco estudiantes de posgrado con títulos de maestría y doctorado, ameritando la revisión y evaluación de un cuestionario para medir las dos variables de investigación, a quienes se le hizo llegar los documentos pertinentes, recibiendo como respuesta el certificado de validez, sirviendo de base para la aplicación de la V de Aiken, habiendo encontrado el valor de 1,0 el mismo que significa que es favorable para su aplicación, cuyo proceso se presenta en el anexo 4.

Para garantizar la confiabilidad de las herramientas de indagación se utilizó un piloto conformado por 15 usuarios que no pertenecieron al grupo de estudio cuyo procesamiento se hizo utilizando el Alfa de Cronbach; de 0,95 y 0.97 el procesamiento se verifica en el anexo 5.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos aplicados en la indagación correspondieron el procedimiento relacionado con el recojo de la información teórica a través de las fuentes bibliográficas consultadas en las fuentes de datos ebsco, scopus, proquest y el explorador google académico, en todo momento se parafraseó los contenidos correspondientes y aplicando la norma APA séptima edición.

A nivel de campo de acción el procedimiento consistió en aplicar los instrumentos de investigación a los colaboradores que conformaron el grupo de estudio, previo consentimiento informado, alcanzando a cada uno de ellos los

instrumentos a través de correo electrónico, recibiendo la respuesta en un tiempo prudencial.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron recolectados usando herramientas de encuesta y probados usando el programa estadístico SPSS versión 21 y Excel, usando las pruebas estándar de Shapiro-Wilk y el coeficiente de reciprocidad de Rho Spearman. En la cual se derivaron tablas y figuras específicas sobre las cuales se realizó el análisis correspondiente concordante con las dimensiones e inconstantes de análisis.

3.7 Aspectos éticos

La indagación se desarrolló considerando los principios éticos determinados por la Universidad César Vallejo (2020) la cual fomenta la integridad científica de las investigaciones dentro del ámbito de la Universidad cumpliendo las pautas de rigor científico, responsabilidad y honestidad y a la vez asegurando, protegiendo el conocimiento y los derechos de autor (Art.1)

El investigador debe de cumplir un perfil requerido por la investigación para que garantice el rigor científico en la realización del proceso de investigación hasta su publicación (Art.3, inciso c)

La persona a investigar deberá respetar los derechos de propiedad de otros investigadores, evitando el plagio de manera total y parcial de las investigaciones de otros autores. (Art. 3 inciso)

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se analizaron con la aplicación de las herramientas de indagación, correspondiente a las inconstantes cultura organizacional y calidad de servicio, se presentan en tablas estadísticas, relacionadas a los objetivos de estudio.

Tabla 2

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y elementos tangibles

| | | | Cultura organizacional | Elementos tangibles |
|--------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,969** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Elementos tangibles | Coeficiente de correlación | ,969** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

La tabla 2 muestra que el valor de la correlación en la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman es de 0,969, y comprender la alta correlación también es importante cuando la cultura organizacional está relacionada con los objetos materiales.

Tabla 3

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y capacidad de respuesta

| | | Cultura organizacional | Capacidad de respuesta |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,533** |
| | | N | ,001 |
| | Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | 40 |
| | | Sig. (bilateral) | ,533** |
| | | N | ,001 |
| | | 40 | 40 |

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

La tabla 3 muestra que el valor de correlación en la prueba no paramétrica Rho de Spearman de 0,533, aun entendiendo la correlación moderada, también es importante cuando la cultura organizacional está relacionada con la capacidad de respuesta.

Tabla 4

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y fiabilidad

| | | | Cultura organizacional | Fiabilidad |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,829** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | ,829 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

En la tabla 4 se observa que el valor de la relación en la prueba no paramétrica Rho de Spearman es de 0.829, si bien entendiendo que la correlación es alta, es importante que la cultura organizacional se asocie con la confiabilidad.

Tabla 5

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y empatía

| | | | Cultura organizacional | Empatía |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,767** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | ,767** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

La tabla 5 muestra que el valor de la correlación en la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman es de 0,767, con comprensión mientras que la correlación moderada también es importante cuando se combina la cultura organizacional con el consenso.

Tabla 6

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y seguridad

| | | | Cultura organizacional | Seguridad |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,807** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación | ,807** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

La tabla 6 muestra que el valor de la relación en la prueba no paramétrica Rho de Spearman es de 0,807, siendo importante también la comprensión de la correlación alta cuando la cultura organizacional está relacionada con la seguridad.

Tabla 7

Nivel de relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio

| | | Cultura organizacional | Calidad de servicio |
|-----------------|------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,928** |
| | | N | 20 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,928** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 20 |

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

En la tabla 7 se observa que el valor de la correlación en la prueba no paramétrica Rho de Spearman es de 0,928, si bien entendiendo que la correlación es alta, es importante ver dónde se relaciona la cultura organizacional con la calidad del servicio, además por tener un nivel de significancia por debajo de 0,05, se deduce que se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se recopilan datos para analizar y obtener el resultado de un problema potencial, luego de analizar y verificar el grado de relación que pueden tener estos resultados, existe una similitud. La retroalimentación se realiza a través de la investigación básica similar a la investigación que puede aportar información a través de la teoría básica de la investigación.

Los resultados, presentados en la tabla 2, en la relación entre cultura organizacional y elementos tangibles, gracias a la prueba estadística, obtuvo un valor de 0,969, entendiéndose entonces como una correlación alta, así mismo, es significativa donde la cultura organizacional se relaciona con los elementos tangibles.

Además, se localizó interacción entre la cultura organizacional y capacidad de respuesta, mediante la prueba de estadística, tuvo el valor de 0,533, (tabla 3) entendiéndose entonces como una correlación moderada, así mismo, es significativa donde la cultura organizacional se atañe con la capacidad de respuesta.

Los resultados encontrados en la tabla 4, entre el grado de relación de la cultura organizacional y fiabilidad, se analizó mediante la prueba de estadística, con el valor de 0,829, entendiéndose entonces como una correlación alta, así mismo, es significativa donde la cultura organizacional se atañe con la fiabilidad.

Como se muestra en la tabla 5, el grado de relación entre la cultura organizacional y la empatía, la prueba estadística Rho no estándar de Spearman, fue de 0.767, que luego incluyó una asociación moderada, y de manera similar tiene sentido cuando la cultura organizacional incluye la empatía.

El nivel de relación entre cultura organizacional y seguridad, que se corroboró mediante la prueba del estadístico Rho de Spearman de 0,807, fue alta (tabla 6), y posteriormente se interpretó como una asociación, algo importante, y del mismo modo, la seguridad brindada dentro de la institución no es la adecuada.

Además, la cultura organizacional y la calidad de servicio, (tabla 7) se demostró mediante la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,928, entendiendo entonces como una correlación alta, así mismo, es significativa donde la cultura organizacional se atañe con la calidad de servicio.

La investigación es válida, haciéndose frente a las dificultades presentadas durante el proceso, con la realización de los instrumentos que fueron previamente revisados, analizados y validados por los juicios de expertos quienes dieron su veredicto para continuar con la investigación siendo mejorados los instrumentos, brindando resultados satisfactorios con cada pregunta formulada, así mismo para la recolección de datos, se realizaron algunas sugerencias de parte de los colaboradores y padres de familia que se han fundamentado en la parte de recomendaciones quienes amablemente contribuyeron a la investigación sin ningún tipo de problemas, siendo autónomos, sin exigencia o alteraciones de las respuestas, siendo suficiente la muestra para garantizar la calidad de los resultados, tomando con seriedad y responsabilidad el contexto.

Además, los resultados encontrados se pueden generalizar a otras instituciones educativas tanto privadas como nacionales ya sean de educación inicial, del nivel primario o nivel secundario, que cuentan con las mismas características de población, para aplicarse bajo mismos contextos, con múltiples muestras de estudio, para identificar o determinar la problemática que puede suscitar dentro de la institución de educación, siendo de gran aporte el estudio para combatir y mejorar la motivación, el empeño, la eficacia y eficiencia en nuestros docentes con una cultura organizacional de parte de nuestras autoridades, y esto sea evidenciado en la calidad de servicio tanto a nivel nacional e internacional.

Para demostrar que fue adecuado cada resultado encontrado que ajustan con los conocimientos previos donde se contrastó con algunas investigaciones que aportaron en la tabla 2, tal como lo hace (Ardiansyah, Hamidah y Susita, 2020) realizaron una revisión sistemática con docentes donde la cultura organizacional tuvo un impacto directo en cómo la jerarquía de la organización controla la asignación de puestos docentes en la escuela. Además, la participación en el proceso de gestión de la calidad del servicio establece una tendencia creciente en

el encargo de la calidad y la cultura organizacional a favor de los recursos a nivel gerencial.

El aporte que realizó (Arabia, Radwan y Abdul, 2019) se asemeja en la tabla 2, el autor encontró los efectos de desempeño de los departamentos de educación superior sobre ellos indican consistentemente que la cultura organizacional tiene un efecto directo y importante en las metas de calidad deseados de aprendizaje importante basados en las capacidades y sentimientos de los alumnos. en el entorno de la enseñanza preeminente de Arabia Saudita. La indagación puede tener un efecto positivo en el Departamento de Enseñanza, los dirigentes académicos y la ayuda a las universidades.

En el aporte de (Puno, Anquilla, Calsina y Velazco, 2017) se asemejó a los resultados de la tabla 3, con en su investigación encontró los atributos que incluyen la calidad del servicio de aprendizaje y gestión de una institución educativa superior no son deseables para los alumnos y profesores, pero no lo son para los administradores. Las entrevistas sugieren una visión para los cargos antes mencionados de manera que la reciprocidad de la influencia de las inconstantes otorga un valor explicativo negativo, ya que la gestión es muy poco satisfactoria a las metas deseadas por las demás clases de la muestra.

El aporte que realizó (Gonzales, 2018) fue de ayuda para asemejar en la tabla 4, el autor describe un alto nivel de desarrollo de la cultura organizacional entre los empleados de una institución bancaria, y la correspondiente buena calidad de servicio, destacó la correlación existente entre ambas variables y llega a concluir que, la dimensión identidad conserva una correlación recíproca moderada y reveladora con la disposición del servicio pedagógico, situación que repercute a favor del desarrollo de la institución indicada.

En su opinión en la tabla 5, de (Córdor, 2019) el autor indico que los docentes presentan situaciones favorables de identidad, compromiso, voluntad de apego a normas, lineamientos, enfoque, cometido, principios, estabilidad en el trabajo y comportamiento de los docentes en la universidad. Utilizando una fuerza laboral participativa, es importante desarrollar buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad. El colegio debe estar necesariamente asociada a

los intereses de la sociedad. Debemos entender que la escuela y la sociedad no son realidades separadas.

Por consiguiente, en la tabla 6, se asemejo con el aporte de (Núñez, 2018) el autor analizó de las organizaciones, son sistemas constituidos por individuos que colaboran, conviven y logran sus fines; Estar inmerso en el contexto global; sufren cambios constantes que producen efectos dialécticos y duraderos en las personas que los crean y al mismo tiempo en la sociedad.

Y finalmente en su apoyo de (De la Cruz, 2017) los resultados de la tabla 7, se asemejo a lo que el autor argumenta que el trabajo de un director es muy importante, pero no acaba de equilibrar la misión y la visión que tiene una institución educativa. La educación requerida resulta que si hay una correlación notoria entre la cultura organizacional y las metas alcanzadas en la institución, ya que, si la institución está bien organizada, la enseñanza de los docentes será satisfactoria y así brindar una educación de calidad, de la misma manera el aporte de (Turpo y Jaimes, 2017) donde el clima organizacional incide en ocasiones en la conformación de las funciones del director, es muy llamativo que los docentes respondan que en una institución educativa debe existir una comunicación abierta y un enfoque flexible. e incluso los directores necesitan capacitación para que puedan motivar al personal docente a hacer su trabajo de manera efectiva. Se puede apreciar que el clima organizacional que se ha desarrollado en este establecimiento es un tanto incómodo, se puede apreciar que en la práctica muchas veces no se practica la comunicación y el trabajo en equipo, lo que refleja una adecuada influencia en el campo de la comunicación del área de trabajo del docente.

Todos los aportes por diferentes autores con problemas similares al estudio, fueron de apoyo para fundamentar y contrarrestar el problema suscitado con sugerencias adecuadas, y optimar la cultura organizacional en las autoridades de la institución pedagógica privada de una provincia de Piura y obtener una mejor calidad de servicio por parte de cada docente, y esto no repercutirá en cada padre de familia o estudiantes, demostrando un énfasis adecuado a cada actividad realizada o participación.

En la investigación fue importante el apoyo de las teorías para ayudar a fundamentar cada resultado, como la teoría de cultura organizacional de Geertz (1973) y Pacanowsky (1983) señala que las organizaciones poseen su propia cultura que es compartida por los propios trabajadores, la cual se va desarrollando con procesos comunicativos entre los empleados y los directivos con lo que da funcionalidad a las responsabilidades institucionales. La teoría aporta al estudio para dar solución a la dificultad de las instituciones educativas, a saber, la colaboración entre la reparación de los factores constitutivos de la corporación externa y la calidad de la composición interna para transformar la cultura en creencias de sus empleados, hacia sus bienes productivos, lo mismo emerge en la teoría de Schein (1988) conceptualiza a la cultura se entiende como un conjunto de experiencias relevantes y significativas que los colaboradores de una empresa experimentan y al mismo tiempo se implementa con estrategias específicas para acoplarse a la organización. Esta adaptación va a permitir que una organización se adapte los cambios externos e internos del entorno para mejorar sus servicios y satisfacer con calidad las necesidades impuestas por la sociedad, enfrentar sus problemas de adaptación mediante las presunciones básicas, las cuales han sido descubiertas y desarrolladas por los trabajadores y transmitidas y a los integrantes de una institución por medio de la interacción comunicativa, dando lugar para que los integrantes de la organización se integren y se identifiquen con la empresa. La teoría aporta en la investigación del éxito en la admisión del castigo o la posibilidad de avance en la cultura organizacional como estructura institucional, la calidad de apego a ejes centrales en la colaboración de la organización utilizada en la evaluación docente.

Del mismo modo, el modelo teórico de gestión de la calidad European Foundation For Quality Management (EFQM) propuesto por EFQM (2018) es de gran importancia, destacando las siguientes contribuciones: Factores como la cultura organizacional, la creatividad, la innovación de calidad, las habilidades y la visión de liderazgo, y las expectativas de calidad, la integridad, la ética de trabajo y la eficiencia del tiempo y los recursos, etc. Este proceso o método de modelado y organización ha ganado popularidad debido a que genera satisfacción en la percepción del consumidor final sobre la calidad del producto o servicio. Esta teoría

contribuye al logro a través del liderazgo que sienta las bases para un análisis sostenible de las políticas y estrategias internas propuestas por la organización. guía. Es de Chacón y Rugel (2018) y destaca las siguientes contribuciones: control de calidad estadístico en proceso, filosofía de calidad, ciclo de Deming y mejora de la competitividad. La importancia de esta teoría se debe a que postula que la satisfacción del consumidor con la educación y otros servicios es el efecto de la eficiencia de la cultura organizacional, el aumento del costo de la calidad y la reducción de la no calidad.

Cada teoría de investigación brinda aportes importantes para el estudio, demostrado como tener un liderazgo eficaz para el desarrollo de las actividades y enfatizar el estímulo de la conciencia de los colaboradores y esto sea de mayor productividad, tener un liderazgo exitoso para mejor en una visión y misión compartida, es brindando apoyo al colaborador, contribuyendo al trabajo de equipo, verificando los tipos de directivos que asumen sus roles y como manejan el liderazgo ante sus colaboradores.

Por ello se han formulado la hipótesis de la investigación, y en la mayoría de los casos (tabla 6) se obtuvieron valores de $p=0,000$ y fueron menores a 0.05. Esto indica que los datos no están relacionados con la curva de distribución, por lo que utilizamos la prueba Rho de Spearman para probar la hipótesis, como se muestra en la tabla 7. La prueba de hipótesis nula fue rechazada por completo. La hipótesis alternativa fue aceptada, donde la cultura organizacional influye en la calidad del servicio.

La investigación realizada a permitido que emerjan nuevos temas a investigar, que van a complementar los estudios sobre la cultura organizacional y como afecta a la calidad de servicio, dando hincapié sobre una modelo de estrategias de la cultura organizacional para mejorar la calidad de servicio en los centros educativos de la provincia de Piura.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación alta entre las inestables cultura organizacional y calidad de servicio, con un valor de 0,928, indicando que mejor identificación de la cultura organizacional de las autoridades o colaboradores mejor será la calidad de servicio brindada a los padres de familia.
2. Se encontró una reciprocidad alta entre las cultura organizacional y elementos tangibles, con un valor de 0,969, fue calificada como alta, indicando que mejor identificación de la cultura organizacional de los colaboradores mejor será los elementos tangibles brindada a los padres de familia.
3. La correlación entre cultura organizacional y capacidad de respuesta, muestra una relación moderada, por lo que la cultura organizacional tiene que estar orientado en el dominio de la identidad y costumbres, ya que esto repercute en la calidad de servicio brindado.
4. Se identificó que la cultura organizacional y la fiabilidad fue una relación alta (0,829) estos resultados demuestran que a mejor cultura organizacional mejor será la fiabilidad.
5. Se encontró una reciprocidad alta entre las variables cultura organizacional y empatía, con un valor de 0,767, fue calificada como moderada, indicando que mejor identificación de la cultura organizacional de los colaboradores mejor será la empatía brindada a los padres de familia.
6. Se llegó a establecer que el coeficiente de relación fue alto (0,807) entre cultura organizacional y seguridad, resultados que tienen que ser mejorados ya que los colaboradores deben participar en cada acción que se tome la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Se propone al director de la institución educativa privada, implementar servicios que ayude con las solicitudes, oficios o aumentaciones para mejorar y tener un desarrollo progresivo y brindar una calidad de servicio oportuno.

Se recomienda al personal docente tener actuales formatos de documentaciones, de manera fácil y útil, para todos los padres de familia, así la atención sea más ágil y a tiempo.

Se recomienda a los docentes, la mejor recepción de padres de familia que llegan a ver a sus hijos, ya que eso influye mucho en cuanto a la calidad de servicio.

Se recomienda a los directores realizar constante charlas, talleres y capacitaciones de como tener una mejor capacidad de trato y empatía hacia los padres de familia, demostrando responsabilidad y trato justo.

REFERENCIAS

- Ardiansyah, Hamidah y Susita D. (2020). *Organizational culture, compensation and employee engagement influence on organizational citizenship behavior*. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085040623&partnerID=40&md5=008db9b9559d9cf2c072c69878e46fb2>
- Anquilla, Calsina y Velazco (2017). *Perception of the quality of the services provided by the new granada military university based on the servqualing scale, with factor analysis and multiple regression analysis*. *Communication: Journal of Research in Communication and Development*, 8 (1), 26-36. [Consultation date September 24, 2020]. ISSN: 2219-7168. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449852109003>
- Assi, P. (2020). *Comportamiento Organizacional-En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo.
[https://www.academia.edu/40162364/Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrallo de Ventajas Competitivas](https://www.academia.edu/40162364/Comportamiento_Organizacional_En_Busca_del Desarrallo de Ventajas Competitivas)
- Alberca E., y Valentin, C. (2017) *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central de ministerio de educación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1>
- Becerra, M., y Cánova, F. (2018) *cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623794>

- Bernedo, V. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la región policial sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa*. Juliaca. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2893407>
- Baez, Zayas, Velázquez, (2018). *Engagement laboral y Cultural Organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global Universidad del Pacífico*. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1027>
- Bernal, D. (2018). *Effect of Cultural Organization, Compensation, and Performance of Teachers Pedagogical Vocational Business and Management in Tegal*. *The Journal of Educational Development*, 4(1), pp 221-239
- Borbor, O. (2019) *Calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo SERVQUAL, en la comuna libertador bolívar, provincia de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4929/1/UPSE-TDT-2019-0010.pdf>
- Calidad European Foundation For Quality Management (EFQM) propuesto por EFQM (2018). Modelo EFQM de Calidad y Excelencia. <http://www.efqm.es/>
- Cantú K. (2019). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- Camilletti, A., Guidini, J., y Herrera, A. (2015). *Matrices de surgimiento y modelos de gestión*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata
- Carneiro, P. et, al. (2020). Correlational study: teaching styles and learning styles in teachers and students of the National University of Chimborazo. *Sophia, Collection of Philosophy of Education*, (16), 231-248. ISSN: 1390-3861. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4418/441846097011>
- Cóndor M. (2019). *Gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución Educativa 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia*. Lima: Universidad Nacional de Educación- Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_746dbb8065f833305dcf62545a218607/Details

Chacón y Rugel (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista espacios*, Vol. 39 (Nº 50), pág. 14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

CONCYTEC (2018). *Metodología de la investigación científica. (1a. ed.)*. Editorial San Marcos, Perú.

De la Cruz R. (2017). *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, Perú*: Universidad Cesar Vallejo.

De La Torre L. y Afan, K. (2017). Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú, <https://repositorio.usil.edu.pe/items/cccd03c6-1161-43c7-b190-ee2e84a0e6a4>

Denison (1990) actualizado por Garcia (2017). The relationships among Chinese practicing teachers' epistemic beliefs, pedagogical beliefs and their beliefs about the use of ICT. *Journal of Educational Technology & Society*, 17(2), pp 245–256.

Durive, L. (2007). *Importancia de la Cultura Organizacional para el Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad*. Cuba: Ciencia en su PC.

Fouad, O., & Husen, M. (2020). *Organizational Culture at High Schools in Kurdistan*. American Research Journal of Humanities & Social Science , pp 34-40.

Foro de Educación y la Comisión Nacional de Educación, a través del Ministerio de Educación (2019). *Comisión Nacional de Educación realiza Foro Virtual en Celebración del Día de la Educación*. [https://www.mined.gob.ni/comision-nacional-de-educacion-realiza-foro-virtual-en-celebracion-del-dia-de-la-educacion/#:~:text=Como%20parte%20de%20las%20actividades%20en%](https://www.mined.gob.ni/comision-nacional-de-educacion-realiza-foro-virtual-en-celebracion-del-dia-de-la-educacion/#:~:text=Como%20parte%20de%20las%20actividades%20en%20)

20celebraci%C3%B3n%20del,15%20a%C3%B1os%20de%20educaci%C3%B3n%20gratuita%20y%20de%20calidad.

Geertz (1973) y Pacanowsky (1983). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del usuario. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad*, 40(2),307-340. ISSN: 0378-7680. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=870/87041161004>

Gross, M. (2015). *Definición y características de la cultura organizacional*: <http://manuelgross.bligoo.com/definicion-y-caracteristicas-de-la-cultura-organizacional-actualizado>

García, V. (2017). Development of an Organizational Culture Diagnosis Model. *Perspectives Magazine*, (39), 75-102. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332017000100004&lng=es&tlng=es.content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdeLaCulturaOrganizacionalCarlosGomezJennyRodriguezrevision2014.pdf

Gonzales, A. (2018). Analysis of the quality perceived by the client in the hotel activity. *Industrial Engineering*, 37 (3), 253-265. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004&lng=es&tlng=es.

Hernández, R. (2018) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández , R., Fernández, C., & Baptista M. d. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mango Mamani, G. A. (2017). Puno.

Kheir, N., Bibu, N., & Nastase, M. (2019). *The principals' perception of their values and the organizational culture of the junior high schools in the druze sector*. *Review of International Comparative Management*, 20(3), pp 210-225.

- Mejías, A. Godoy D., y Piña, P. (2018), *Impact of service quality on customer satisfaction in a maintenance company Compendium*, vol. 21, no. 40, 2018 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Mangas, García y Mendieta (2020) Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680- 688. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Mata L. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. <https://investigaliacr.com/>.
- Méndez C. (2020). *Metodología de la Investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Colombia: Alpha S.A.
- Merizalde J. (2014). *Análisis del Modelo de Liderazgo y Cultura Organizacional en la Universidad Tecnológica Equinoccia, sede Santo Domingo, Orientado al Desarrollo Institucional*. Santo Domingo, Ecuador. <https://1library.co/document/zke309pz-analisis-liderazgo-organizacional-universidad-tecnologica-equinoccial-desarrollo-institucional.html>
- LOMCE. (2015). *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para mejora de la calidad educativa*. España.
- LOE. Marchesi, Á. (2016). *Liderazgo educativo en la calidad de la enseñanza*. México: Ediciones SM
- Núñez A. (2018). *La Gestión de la Calidad Total en la Administración*. Madrid: Diaz de Santos.

- Organización Iberoamericana para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2018) ISO 8420 Gestión de la Calidad.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a studio*. Int. J. Morphol, pp 227-232.
- Ping, X. (2018). *Proceedings of the 2018 6th International Education, Economics, Social Science, Arts, Sports and Management Engineering Conference*. Physical & Formal Sciences. ISSN: 2352-5398, pp 12-17
- Palomino P., et., al. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: una escala de varios elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. Texas: Journal of Reatailing .
- Radwan y Abdul (2019) Cultura y aprendizaje organizacional en instituciones de Educación Básica. *Revista de Ciencias Sociales*. 15(1), pp 78-90.
- Robbins y Coulter (2017) Comportamiento Organizacional 6ta. edición. Mexico: Prentice-Hall.
- Roca, M. V. (2016). *La cultura organizacional en el Instituto de Tecnología Agropecuaria (INTA)*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano. Recuperado el 15 de junio de 2019
- Rodríguez y Pérez, (2017) *Satisfacción y clima organizacional del cliente interno de una organización de servicios deportivos: caso*. Polideportivo Tigres U.A.N.L. (Tesis de maestría). <http://bit.ly/2o1ahya>

- Robbins (2013) Comportamiento organizacional (13va. edición). Mexico: Printece Hall.
- Rodríguez, M. (2015). *Satisfacción y clima organizacional del cliente interno de una organización de servicios deportivos: caso*. Polideportivo Tigres U.A.N.L. <http://bit.ly/2o1ahya>
- Salazar Y., y Cabrera V. (2016), Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the National University of Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003>
- Schein (1988) actualizado por Martínez (2018) Cultura Organizacional. Barcelona, Edit Plaza & Janes.
- Sánchez, P. (2020). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio de la empresa cineplex s.a. sede Centro-Trujillo*. Trujillo <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7342?mode=simple>
- Turpo y Jaimes (2017) *The strenght of corporate culture and the reliability of firm perfomance*. Administrative Science Quarterly 47, 70-91.
- Tuesta, J. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*. <http://bit.ly/2EgAmUx>
- UNESCO (2017). *Informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura “Un enfoque de la Educación para todos basado en la gestión de calidad”*. https://www.unicef.org/spanish/publications/files/Un_enfoque_de_la_educacion_para_todos_basado_en_los_derechos_humanos.pdf
- Valverde Leiva, A., Vargas Koudriavtsev, T. & Fernández López, O. (2015). Validación de un instrumento para conocer el nivel de satisfacción de

pacientes rehabilitados con prótesis removable. *Odontos - International Journal of Dental Sciences*, 17(3),87-94.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4995/499550303008>

Vargas Echeverría, S. L. & Flores Galaz, M. M. (2019). Organizational culture and job satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Library Research*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

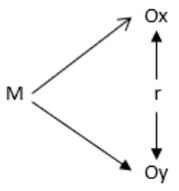
Vásquez-Rivera, O. I. (2016). Organizational culture from its study paradigms: an approach to the symbolic interpretive perspective. *Revist Lattice*, 12(1), 66-80, <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2016v12n1.23118>

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000400014&lng=es&tlng

Anexo 01

Matriz de consistencia de la investigación

Título de la investigación: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE TIPO/DISEÑO/ | TÉCNICA INSTRUMENTO / |
|--|---|---|-----------------------------|--|---|------------------------------|
| ¿Cuál es la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de un distrito de Piura? | Objetivo general: Determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura | Ha: Existe relación significativa entre cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura | V1: Cultural Organizacional | UNIDAD DE ANÁLISIS: 40 Usuarios entre personal administrativo, docentes, directivos y padres de familia. POBLACIÓN 40 Usuarios entre personal administrativo, | Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica  Diseño: | - Encuesta - Cuestionario |
| | Objetivos Específicos: Identificar la relación entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en una institución educativa privada de una provincia de Piura, identificar la relación entre la cultura organizacional y la fiabilidad en una institución | Ho: No existe relación significativa entre cultura organizacional y calidad de servicio | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|--|---|--|
| | <p>educativa privada de una provincia de Piura, identificar la relación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en una institución educativa privada de una provincia de Piura, identificar la relación entre la cultura organizacional y la seguridad en una institución educativa privada de una provincia de Piura y por ultimo identificar la relación entre la cultura organizacional y empatía en una institución educativa privada de una provincia de Piura</p> | <p>en una institución educativa privada de una provincia de Piura.</p> | <p>V2: Calidad de Servicio</p> | <p>docentes, directivos y padres de familia.</p> | <p>No experimental, descriptivo Correlacional</p> | |
|--|---|--|---------------------------------------|--|---|--|

Anexo 2

Tabla de operacionalización de las variables de estudio

Título de la investigación: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|--|--|--|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Conjunto de normas, valores, formas de pensar que determinan las actitudes de las personas en los diferentes niveles de una organización que al mismo tiempo son reflejadas al exterior como la imagen de la institución. (Gross M.,2015) | Es el conjunto de comportamientos, valores, creencias y actitudes de los integrantes de una empresa, los cuales determinan el nivel de organización dentro y fuera de la institución | Cuadrante de relaciones Humanas (Cuadrante de la cultura de clan) | 1. Autocomprensión y comprensión de los demás. | Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre 4 Siempre = 5 |
| | | | | 2. Comunicación interpersonal. | |
| | | | | 3. Desarrollo de los subordinados. | |
| | | | | 4. Creación de equipos. | |
| | | | | 5. Toma de decisiones participativa. | |
| | | | Cuadrante de sistemas abiertos (Cuadrante de la cultura adhocrática) | 1. Convivir con el cambio. | |
| | | | | 2. El pensamiento creativo. | |
| | | | | 3. La gestión de cambio. | |
| | | | | 4. Crear y mantener una base de poder. | |
| | | | | 5. Negociar acuerdos y compromisos. | |
| | | | | 6. Desarrollo de los subordinados. | |
| | | | Cuadrante de metas racionales (Cuadrante de la cultura de mercado) | 1. Productividad y motivación personal. | |
| | | | | 2. Motivar a los demás. | |
| | | | | 3. Toma de iniciativas. | |
| | | | | 4. Fijación de metas. | |
| | | | | 5. Delegación eficaz. | |
| Cuadrante de proceso interno (Cuadrante de la jerarquía) | 1. Control. | | | | |
| | 2. Reducir la sobrecarga | | | | |
| | 3. Organización y diseño rígido | | | | |
| | 4. Elementos tangibles atractivos. | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO | Es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones. | Es el conjunto de estrategias que se aplican para mejorar el servicio que se brinda con | Elementos Tangibles | 1. Equipamiento de aspecto moderno. 2. Instalaciones físicas visualmente atractivas 3. Apariencia pulcra de los colaboradores. 4. Elementos tangibles atractivos. | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---------------------|---|--|---------------------------------|
| | (Palominos B., Osorio R., Quezada LI., Torres O., Lippi V., 2016) | el fin de satisfacer las necesidades del usuario. | Fiabilidad | 1. Cumplimiento de promesas. | | |
| | | | | 2. Interés en la resolución de problemas | | |
| | | | | 3. Realizar el servicio a la primera. | | |
| | | | | 4. Concluir en el plazo prometido. | | |
| | | | | 5. No cometer errores. | | |
| | | | Capacidad Respuesta | de | | 1. Colaboradores comunicativos. |
| | | | | 2. Colaboradores rápidos | | |
| | | | | 3. Colaboradores dispuestos a ayudar. | | |
| | | | | 4. Colaboradores que responden. | | |
| | | | Seguridad | 1. Colaboradores que transmiten confianza | | |
| | | | | 2. Clientes seguros con su proveedor. | | |
| | | | | 3. Colaboradores amables. | | |
| | | | | 4. Colaboradores bien formados. | | |
| | | | Empatía | 1. Atención individualizada al cliente | | |
| | | | | 2. Horario conveniente. | | |
| | | | | 3. Atención personalizada de los colaboradores. | | |
| | | | | 4. Preocupación por los intereses de los clientes. | | |
| | | | | 5. Comprensión por las necesidades de los clientes. | | |

Anexo 3

CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL

Sr (a). Trabajadores: Lea con cuidado cada uno de estas afirmaciones y establezca si se relacionan o no con su ámbito de trabajo. Si lo enunciado se aplica a su colectivo, marque la frecuencia con la que se realiza.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Las respuestas solamente reflejan su opinión. Todas las preguntas tienen 5 opciones de respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Marque con claridad la opción elegida con aspa (x), recuerde: no se deben marcar dos opciones. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, pregúntele a quien aplica la encuesta o bien, deje en blanco y pase a la siguiente. Para contestar no se fije en los números sino en las opciones de respuesta:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Variable Cultura Organizacional | Escala de valoración | | | | |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|
| | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | |
| 01 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | | | | | |
| 02 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | |
| 03 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | | | | | |
| 04 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | | | | | |
| 05 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | | | | | |
| 06 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | | | | | |
| 07 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | | | | | |
| 08 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | | | | | |
| 09 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | | | | | |
| 10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | | | | | |
| 11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores. | | | | | |
| 12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | | | | | |
| 13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | | | | | |
| | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | |
| 15 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente. | | | | | |
| 16 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | | | | | |
| 17 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | | | | | |
| 18 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | | | | | |
| 19 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | | | | | |
| 20 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | |
| 21 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | | | | | |
| 22 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | | | | | |
| 23 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | | | | | |
| 24 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | | | | | |
| 25 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | |
| | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | |
| 26 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | | | | | |
| 27 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | | | | | |
| 28 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | | | | | |
| 29 | La directora y la coordinadora académica nos ayudan siempre que lo necesitamos. | | | | | |
| 30 | Las personas que laboramos en la institución educativa entendemos muy bien lo que la empresa quiere hacer. | | | | | |
| 31 | La dirección comunica claramente a todos hacia donde quiere ir en el futuro. | | | | | |
| 32 | Los colaboradores tienen claro la misión y visión de la institución educativa. | | | | | |
| 33 | En donde trabajo la coordinadora académica y los directivos muestran que tienen confianza en los trabajadores que colaboran con ellos. | | | | | |
| 34 | En la institución educativa la colaboración entre los trabajadores es muy efectiva. | | | | | |
| 35 | La institución educativa me da la libertad de planear por mis mismo las actividades que realizo. | | | | | |
| | Dimensión Cuadrante de proceso interno | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 36 | El la empresa educativa se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores y empleados. | | | | | |
| 37 | La calidad de trabajo del personal administrativo, docente y de servicio de esta empresa educativa es evaluada frecuentemente. | | | | | |
| 38 | El uso de tecnología mejora la calidad del trabajo que hago. | | | | | |
| 39 | Uso de las herramientas tecnológicas es compatible con todos los aspectos de mi trabajo. | | | | | |
| 40 | El desempeño de los colaboradores se toma seriamente en la institución educativa. | | | | | |
| 41 | Como colaboradores sabemos muy bien a dónde va la empresa. | | | | | |
| 42 | Los directivos de la institución educativa guían a sus trabajadores. | | | | | |

Reflexión final:

| |
|--|
| |
|--|

Redirección

Agradezco su apoyo y su tiempo brindado para lograr desarrollar el presente cuestionario.

N° de celular: 979227912

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

INTRODUCCIÓN

Estimada y estimado padre de familia, se presenta un cuestionario relacionado con la calidad de servicio, solicitando su apoyo respondiendo cada una de las preguntas con toda responsabilidad. La información que usted alcance se utilizará exclusivamente en la investigación. Así mismo se le informa que el presente cuestionario es de carácter de anónimo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Las respuestas solamente reflejan su opinión. Todas las preguntas tienen 5 opciones de respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Marque con claridad la opción elegida con aspa (x), recuerde: no se deben marcar dos opciones. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, pregúntele a quien aplica la encuesta o bien, deje en blanco y pase a la siguiente. Para contestar no se fije en los números sino en las opciones de respuesta:

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Variable Calidad de Servicio | Escala de valoración | | | | |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|
| | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Dimensión elementos tangibles | | | | | |
| 01 | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | | | | | |
| 02 | Las carpetas son cómodas. | | | | | |
| 03 | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | | | | | |
| 04 | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | | | | | |
| 05 | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | | | | | |
| 06 | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | | | | | |
| 07 | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | | | | | |
| | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | |
| 08 | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | | | | | |
| 09 | El personal cuenta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | | | | | |
| | Dimensión fiabilidad | | | | | |
| 10 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | | | | | |
| 11 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | | | | | |
| 12 | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | | | | | |
| | Dimensión empatía | | | | | |
| 14 | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | | | | | |
| 15 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | | | | | |
| 16 | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | | | | | |
| 17 | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | | | | | |
| 18 | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | | | | | |
| | Dimensión seguridad | | | | | |
| 19 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | | | | | |
| 20 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | | | | | |
| 21 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | | | | | |

Reflexión final:

| |
|--|
| |
|--|

Redirección

Agradezco su apoyo y su tiempo brindado para lograr desarrollar el presente cuestionario.

N° de celular: 979227912

Anexo 4

Validación de los instrumentos de investigación

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

Magister

Chinchano Olortegui, Blanca Nieve

Docente de la Universidad Mayor de San Marcos - Lima.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresar mis augurios de éxitos profesionales.

Luego para comunicarle que soy estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, y estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro, cuyo título es:

Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Para el efecto tengo elaborado mis instrumentos de investigación, los mismos que deben ser validados por profesionales expertos en la materia.

Por tal motivo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para realizar la validación correspondiente, alcanzando la documentación pertinente:

- 1) Matriz de consistencia de la investigación.
- 2) Operacionalización de las variables de estudio.
- 3) Instrumentos de investigación:
- 4) Cuestionario
- 5) Ficha de evaluación de los instrumentos.

La ficha de evaluación del instrumento de investigación será devuelta debidamente llenada y firmada.

Agradezco anticipadamente su gentil apoyo, siendo propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial deferencia.

Atentamente,

ZAPATA CORRALES, MILAGROS AMANDA
Estudiante investigador
DNI:



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | Observaciones |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | |
| 1. | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | | | |
| 1.1 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1.2 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 1.3 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | x | | x | | x | | |
| 1.4 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 1.5 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 1.6 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | x | | x | | x | | |
| 1.7 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | x | | x | | x | | |
| 1.8 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | x | | x | | x | | |
| 1.9 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | x | | x | | x | | |
| 1.10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | x | | x | | x | | |
| 1.11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores | | | | | | | |
| 1.12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | x | | x | | x | | |
| 1.13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | x | | x | | x | | |
| 1.14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 2. | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | | | |
| 2.1 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente | | | | | | | |
| 2.2 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.3 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.4 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | x | | x | | x | | |
| 2.5 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | x | | x | | x | | |
| 2.6 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | | | |
| 2.7 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.8 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | x | | x | | x | | |
| 2.9 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.10 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | x | | x | | x | | |
| 2.11 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | | | |
| 3. | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | | | |
| 3.1 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3.3 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 3.4 | La directora y la coordinadora académica nos ayudan siempre que lo necesitamos. | X | | X | | X | | |
| 3.5 | Las personas que laboramos en la institución educativa entendemos muy bien lo que la empresa quiere hacer. | X | | X | | X | | |
| 3.6 | La dirección comunica claramente a todos hacia dónde quiere ir en el futuro. | X | | X | | X | | |
| 3.7 | Los colaboradores tienen claro la misión y visión de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.8 | En donde trabajo la coordinadora académica y los directivos muestran que tienen confianza en los trabajadores que colaboran con ellos. | X | | X | | X | | |
| 3.9 | En la institución educativa la colaboración entre los trabajadores es muy efectiva. | X | | X | | X | | |
| 3.10 | La institución educativa me da la libertad de planear por mis mismo las actividades que realizo. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión Cuadrante de proceso interno | | | | | | | |
| 4.1 | El la empresa educativa se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores y empleados. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | La calidad de trabajo del personal administrativo, docente y de servicio de esta empresa educativa es evaluada frecuentemente. | X | | X | | X | | |
| 4.3 | El uso de tecnología mejora la calidad del trabajo que hago. | X | | X | | X | | |
| 4.4 | Uso de las herramientas tecnológicas es compatible con todos los aspectos de mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4.5 | El desempeño de los colaboradores se toma seriamente en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 4.6 | Como colaboradores sabemos muy bien a dónde va la empresa. | X | | X | | X | | |
| 4.7 | Los directivos de la institución educativa guían a sus trabajadores. | X | | X | | X | | |

Indicaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chinchano Olortegui, Blanca Nieve

DNI : 23098081

Centro de trabajo: Universidad Mayor de San Marcos Lugar:

Lima

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Magister en Administración de la

Educación

Grado Académico más alto: Maestría

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

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

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

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



Blanca Nieve Chinchano Olortegui
Mg. en Administración de la Educación

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | |
|------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Dimensión elementos tangibles | X | | X | | X | | |
| 1.1. | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | X | | X | | X | | |
| 1.2. | Las carpetas son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 1.3. | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | X | | X | | X | | |
| 1.4. | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 1.5. | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 1.6. | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | X | | X | | X | | |
| 1.7. | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2 | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 2.1. | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2.2. | El personal cuenta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3 | Dimensión fiabilidad | | | | | | | |
| 3.1 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | X | | X | | X | | |
| 3.3. | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | X | | X | | X | | |
| 3.4. | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión empatía | | | | | | | |
| 4.1. | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | X | | X | | X | | |
| 4.3. | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | X | | X | | X | | |
| 4.4. | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | X | | X | | X | | |
| 4.5. | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | X | | X | | X | | |
| 5 | Dimensión seguridad | | | | | | | |
| 5.1 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | X | | X | | X | | |
| 5.2 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 5.3 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | X | | X | | X | | |

Indicaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chinchano Olortegui, Blanca Nieve

DNI : 23098081

Centro de trabajo: Universidad Mayor de San Marcos Lugar: Lima

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

Grado Académico más alto: Maestría



Blanca Nieve Chinchano Olortegui
Mg. en Administración de la Educación

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

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

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

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

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| CHINCHANO OLORTEGUI, BLANCA NIEVE DNI 23098081 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i> |
| CHINCHANO OLORTEGUI, BLANCA NIEVE DNI 23098081 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 09/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| CHINCHANO OLORTEGUI, BLANCA NIEVE DNI 23098081 | DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 26/11/2016 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

Doctora

Nagamine Miashiro Mercedes María

Docente Universidad San Martín de Porras – Filial Chiclayo

Ciudad.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresar mis augurios de éxitos profesionales.

Luego para comunicarle que soy estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, y estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro, cuyo título es:

Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Para el efecto tengo elaborado mis instrumentos de investigación, los mismos que deben ser validados por profesionales expertos en la materia.

Por tal motivo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para realizar la validación correspondiente, alcanzando la documentación pertinente:

1. Matriz de consistencia de la investigación.
2. Operacionalización de las variables de estudio.
3. Instrumentos de investigación
4. Ficha de evaluación de los instrumentos.

La ficha de evaluación del instrumento de investigación será devuelta debidamente llenada y firmada.

Agradezco anticipadamente su gentil apoyo, siendo propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial deferencia.

Atentamente,

ZAPATA CORRALES, MILAGROS AMANDA
Estudiante investigador
DNI:

| |
|----------------|
| Huella digital |
| |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | Observaciones |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | |
| 1. | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | | | |
| 1.1 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1.2 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 1.3 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | x | | x | | x | | |
| 1.4 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 1.5 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 1.6 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | x | | x | | x | | |
| 1.7 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | x | | x | | x | | |
| 1.8 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | x | | x | | x | | |
| 1.9 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | x | | x | | x | | |
| 1.10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | x | | x | | x | | |
| 1.11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores | | | | | | | |
| 1.12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | x | | x | | x | | |
| 1.13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | x | | x | | x | | |
| 1.14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 2. | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | | | |
| 2.1 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente | | | | | | | |
| 2.2 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.3 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.4 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | x | | x | | x | | |
| 2.5 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | x | | x | | x | | |
| 2.6 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | | | |
| 2.7 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.8 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | x | | x | | x | | |
| 2.9 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.10 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | x | | x | | x | | |
| 2.11 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | | | |
| 3. | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | | | |
| 3.1 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3.3 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 3.4 | La directora y la coordinadora académica nos ayudan siempre que lo necesitamos. | X | | X | | X | | |
| 3.5 | Las personas que laboramos en la institución educativa entendemos muy bien lo que la empresa quiere hacer. | X | | X | | X | | |
| 3.6 | La dirección comunica claramente a todos hacia dónde quiere ir en el futuro. | X | | X | | X | | |
| 3.7 | Los colaboradores tienen claro la misión y visión de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.8 | En donde trabajo la coordinadora académica y los directivos muestran que tienen confianza en los trabajadores que colaboran con ellos. | X | | X | | X | | |
| 3.9 | En la institución educativa la colaboración entre los trabajadores es muy efectiva. | X | | X | | X | | |
| 3.10 | La institución educativa me da la libertad de planear por mis mismo las actividades que realizo. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión Cuadrante de proceso interno | | | | | | | |
| 4.1 | El la empresa educativa se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores y empleados. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | La calidad de trabajo del personal administrativo, docente y de servicio de esta empresa educativa es evaluada frecuentemente. | X | | X | | X | | |
| 4.3 | El uso de tecnología mejora la calidad del trabajo que hago. | X | | X | | X | | |
| 4.4 | Uso de las herramientas tecnológicas es compatible con todos los aspectos de mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4.5 | El desempeño de los colaboradores se toma seriamente en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 4.6 | Como colaboradores sabemos muy bien a dónde va la empresa. | X | | X | | X | | |
| 4.7 | Los directivos de la institución educativa guían a sus trabajadores. | X | | X | | X | | |

Indicaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Nagamine Miashiro Mercedes María

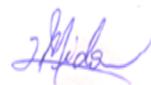
DNI : 20031516

Centro de trabajo: Universidad San Martín de Porras Lugar: Chiclayo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctora en Educación

Grado Académico más alto: Doctora



.....
Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | |
|------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Dimensión elementos tangibles | X | | X | | X | | |
| 1.1. | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | X | | X | | X | | |
| 1.2. | Las carpetas son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 1.3. | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | X | | X | | X | | |
| 1.4. | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 1.5. | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 1.6. | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | X | | X | | X | | |
| 1.7. | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2 | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 2.1. | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2.2. | El personal cuanta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3 | Dimensión fiabilidad | | | | | | | |
| 3.1 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | X | | X | | X | | |
| 3.3. | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | X | | X | | X | | |
| 3.4. | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión empatía | | | | | | | |
| 4.1. | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | X | | X | | X | | |
| 4.3. | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | X | | X | | X | | |
| 4.4. | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | X | | X | | X | | |
| 4.5. | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | X | | X | | X | | |
| 5 | Dimensión seguridad | | | | | | | |
| 5.1 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | X | | X | | X | | |
| 5.2 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 5.3 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | X | | X | | X | | |

Indicaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Nagamine Miashiro Mercedes María

DNI : 20031516

Centro de trabajo: Universidad San Martín de Porras Lugar: Chiclayo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctora en Educación

Grado Académico más alto: Doctora

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

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

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

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

.....
Firma del Experto Informante.

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|---|
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARIA DNI 20031516 | BACHILLER EN INGENIERIA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: 12/01/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERÚ</i> |
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARIA DNI 20031516 | MAESTRO EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 14/04/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERÚ</i> |
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARIA DNI 20031516 | INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: 11/09/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERÚ</i> |
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARIA DNI 20031516 | INGENIERA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: 11/09/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERÚ</i> |
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARIA DNI 20031516 | DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/08/2014 Fecha egreso: 31/12/2016 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERÚ</i> |
| NAGAMINE MIYASHIRO, MERCEDES MARÍA DNI 20031516 | TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN GESTIÓN DE LA CIENCIA Y LA INNOVACIÓN (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 01/02/2021 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 10/11/2021 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año | UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA <i>ESPAÑA</i> |

Doctora

Castillo Pasapera Julia Ezperanza

Docente del Colegio privado Peruano Chino, Chiclayo

Ciudad.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresar mis augurios de éxitos profesionales.

Luego para comunicarle que soy estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, y estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro, cuyo título es:

Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Para el efecto tengo elaborado mis instrumentos de investigación, los mismos que deben ser validados por profesionales expertos en la materia.

Por tal motivo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para realizar la validación correspondiente, alcanzando la documentación pertinente:

1. Matriz de consistencia de la investigación.
2. Operacionalización de las variables de estudio.
3. Instrumentos de investigación:
4. Ficha de evaluación de los instrumentos.

La ficha de evaluación del instrumento de investigación será devuelta debidamente llenada y firmada.

Agradezco anticipadamente su gentil apoyo, siendo propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial deferencia.

Atentamente,

ZAPATA CORRALES, MILAGROS AMANDA
Estudiante investigador
DNI:

| |
|----------------|
| Huella digital |
| |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | Observaciones |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | |
| 1. | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | | | |
| 1.1 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1.2 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 1.3 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | x | | x | | x | | |
| 1.4 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 1.5 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 1.6 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | x | | x | | x | | |
| 1.7 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | x | | x | | x | | |
| 1.8 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | x | | x | | x | | |
| 1.9 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | x | | x | | x | | |
| 1.10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | x | | x | | x | | |
| 1.11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores | | | | | | | |
| 1.12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | x | | x | | x | | |
| 1.13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | x | | x | | x | | |
| 1.14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 2. | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | | | |
| 2.1 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente | | | | | | | |
| 2.2 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.3 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.4 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | x | | x | | x | | |
| 2.5 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | x | | x | | x | | |
| 2.6 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | | | |
| 2.7 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.8 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | x | | x | | x | | |
| 2.9 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.10 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | x | | x | | x | | |
| 2.11 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | | | |
| 3. | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | | | |
| 3.1 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3.3 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | X | | X | | X | | |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | |
|------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Dimensión elementos tangibles | X | | X | | X | | |
| 1.1. | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | X | | X | | X | | |
| 1.2. | Las carpetas son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 1.3. | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | X | | X | | X | | |
| 1.4. | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 1.5. | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 1.6. | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | X | | X | | X | | |
| 1.7. | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2 | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 2.1. | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2.2. | El personal cuenta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3 | Dimensión fiabilidad | | | | | | | |
| 3.1 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | X | | X | | X | | |
| 3.3. | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | X | | X | | X | | |
| 3.4. | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión empatía | | | | | | | |
| 4.1. | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | X | | X | | X | | |
| 4.3. | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | X | | X | | X | | |
| 4.4. | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | X | | X | | X | | |
| 4.5. | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | X | | X | | X | | |
| 5 | Dimensión seguridad | | | | | | | |
| 5.1 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | X | | X | | X | | |
| 5.2 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 5.3 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Pasapera Julia Ezperanza

DNI : 16420099

Centro de trabajo: Colegio privado Peruano Chino Lugar: Chiclayo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctora en Educación

Grado Académico más alto: Doctora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto
DNI. N° 16420099

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| CASTILLO PASAPERA, JULIA ESPERANZA DNI 16420099 | LICENCIADO EN EDUCACION EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 10/12/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| CASTILLO PASAPERA, JULIA ESPERANZA DNI 16420099 | BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 14/06/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| CASTILLO PASAPERA, JULIA ESPERANZA DNI 16420099 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| CASTILLO PASAPERA, JULIA ESPERANZA DNI 16420099 | DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |

Doctora

Alarcón Díaz, Daysi Soledad

Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo

Ciudad

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresar mis augurios de éxitos profesionales.

Luego para comunicarle que soy estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, y estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro, cuyo título es:

Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Para el efecto tengo elaborado mis instrumentos de investigación, los mismos que deben ser validados por profesionales expertos en la materia.

Por tal motivo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para realizar la validación correspondiente, alcanzando la documentación pertinente:

1. Matriz de consistencia de la investigación.
2. Operacionalización de las variables de estudio.
3. Instrumentos de investigación:
4. Ficha de evaluación de los instrumentos.

La ficha de evaluación del instrumento de investigación será devuelta debidamente llenada y firmada.

Agradezco anticipadamente su gentil apoyo, siendo propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial deferencia.

Atentamente,

ZAPATA CORRALES, MILAGROS AMANDA
Estudiante investigador
DNI:

| |
|----------------|
| Huella digital |
| |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | Observaciones |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | |
| 1. | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | | | |
| 1.1 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1.2 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 1.3 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | x | | x | | x | | |
| 1.4 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 1.5 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 1.6 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | x | | x | | x | | |
| 1.7 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | x | | x | | x | | |
| 1.8 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | x | | x | | x | | |
| 1.9 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | x | | x | | x | | |
| 1.10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | x | | x | | x | | |
| 1.11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores | | | | | | | |
| 1.12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | x | | x | | x | | |
| 1.13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | x | | x | | x | | |
| 1.14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 2. | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | | | |
| 2.1 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente | | | | | | | |
| 2.2 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.3 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.4 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | x | | x | | x | | |
| 2.5 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | x | | x | | x | | |
| 2.6 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | | | |
| 2.7 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.8 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | x | | x | | x | | |
| 2.9 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.10 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | x | | x | | x | | |
| 2.11 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | | | |
| 3. | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | | | |
| 3.1 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3.3 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | X | | X | | X | | |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | |
|------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Dimensión elementos tangibles | X | | X | | X | | |
| 1.1. | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | X | | X | | X | | |
| 1.2. | Las carpetas son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 1.3. | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | X | | X | | X | | |
| 1.4. | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 1.5. | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 1.6. | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | X | | X | | X | | |
| 1.7. | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2 | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 2.1. | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2.2. | El personal cuenta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3 | Dimensión fiabilidad | | | | | | | |
| 3.1 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | X | | X | | X | | |
| 3.3. | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | X | | X | | X | | |
| 3.4. | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión empatía | | | | | | | |
| 4.1. | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | X | | X | | X | | |
| 4.3. | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | X | | X | | X | | |
| 4.4. | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | X | | X | | X | | |
| 4.5. | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | X | | X | | X | | |
| 5 | Dimensión seguridad | | | | | | | |
| 5.1 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | X | | X | | X | | |
| 5.2 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 5.3 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Alarcón Díaz, Daysi Soledad

DNI : 41073751

Centro de trabajo: Universidad Cesar Vallejo Lugar: Piura-Chiclayo-Trujillo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctora en Educación

Grado Académico más alto: Doctora

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

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

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

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



.....
Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

Doctora en Educación

Chiclayo, 30 de Junio del 2022


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|---|
| ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751 | LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: CIENCIAS NATURALES Fecha de diploma: 29/09/2004 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751 | LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD CIENCIAS NATURALES Fecha de diploma: 29/09/2004 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751 | SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/09/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751 | LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS NATURALES Fecha de diploma: 29/09/2004 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| ALARCON DIAZ, DAYSI SOLEDAD DNI 41073751 | DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 24/08/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |

Doctor

Montenegro Camacho, Luis

Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo

Ciudad.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresar mis augurios de éxitos profesionales.

Luego para comunicarle que soy estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, y estoy realizando una investigación con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro, cuyo título es:

Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Para el efecto tengo elaborado mis instrumentos de investigación, los mismos que deben ser validados por profesionales expertos en la materia.

Por tal motivo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para realizar la validación correspondiente, alcanzando la documentación pertinente:

1. Matriz de consistencia de la investigación.
2. Operacionalización de las variables de estudio.
3. Instrumentos de investigación:
4. Ficha de evaluación de los instrumentos.

La ficha de evaluación del instrumento de investigación será devuelta debidamente llenada y firmada.

Agradezco anticipadamente su gentil apoyo, siendo propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial deferencia.

Atentamente,

ZAPATA CORRALES, MILAGROS AMANDA
Estudiante investigador
DNI:

| |
|-------------------|
| Huella digital |
| |

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la cultura organizacional

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | Observaciones |
|-----------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | |
| 1. | Dimensión Cuadrante de relaciones Humanas | | | | | | | |
| 1.1 | El personal directivo se preocupa por el bienestar de todos los colaboradores que trabajan en la institución educativa. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1.2 | La institución educativa se preocupa por la actualización profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 1.3 | Se produce la comprensión con los colaboradores y la dirección de la institución educativa. | x | | x | | x | | |
| 1.4 | Los directivos de la institución realmente entienden bien los problemas de sus colaboradores. | x | | x | | x | | |
| 1.5 | La directora reconoce cuando hago un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 1.6 | No suelo enojarme fácilmente por la actividad laboral que realizo. | x | | x | | x | | |
| 1.7 | En la Institución educativa no se presentan con frecuencia problemas de comunicación. | x | | x | | x | | |
| 1.8 | La empresa educativa cuida mucho de todo su personal. | x | | x | | x | | |
| 1.9 | En mi centro de trabajo, el personal que me rodea se encuentra pendiente de mis necesidades. | x | | x | | x | | |
| 1.10 | Considero que lo que recibo como remuneración por mi trabajo, es justo en relación con mi contribución a la empresa. | x | | x | | x | | |
| 1.11 | En la institución educativa hay mucho respeto y colaboración entre todos los trabajadores | | | | | | | |
| 1.12 | La directora logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo. | x | | x | | x | | |
| 1.13 | La empresa educativa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados. | x | | x | | x | | |
| 1.14 | En la institución educativa los colaboradores pueden opinar sobre las decisiones que afectan su desempeño laboral. | x | | x | | x | | |
| 2. | Dimensión Cuadrante de sistemas abiertos | | | | | | | |
| 2.1 | Los directivos aceptan las nuevas ideas rápidamente | | | | | | | |
| 2.2 | La institución educativa es rápida para responder cuando se requiere de hacer cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.3 | En esta organización educativa se adapta continuamente a nuevos y mejores métodos para realizar un buen trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.4 | En la institución siempre se están desarrollando nuevas ideas. | x | | x | | x | | |
| 2.5 | La dirección es rápida para reconocer la necesidad de hacer las cosas de diferente manera. | x | | x | | x | | |
| 2.6 | En la institución educativa, la manera como trabajamos juntos siempre está cambiando positivamente para ser mejores. | | | | | | | |
| 2.7 | En la organización educativa los cambios no son hechos sin ser consultados al personal afectado por tales cambios. | x | | x | | x | | |
| 2.8 | La directora y la coordinadora académica es un ejemplo a seguir. | x | | x | | x | | |
| 2.9 | Los directivos de la institución educativa no se imponen para desarrollar el trabajo. | x | | x | | x | | |
| 2.10 | En torno a la empresa educativa, pienso que cuidan su interés e imponen su voluntad. | x | | x | | x | | |
| 2.11 | La organización educativa es justa con sus colaboradores. | | | | | | | |
| 3. | Dimensión Cuadrante de metas racionales | | | | | | | |
| 3.1 | No me siento bajo un desagradable nivel de presión por conseguir los objetivos que me solicitan en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | A los colaboradores de esta empresa educativa, los directivos les dicen que hicieron bien o mal su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3.3 | Los trabajadores de la institución educativa muestran entusiasmo su su trabajo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 3.4 | La directora y la coordinadora académica nos ayudan siempre que lo necesitamos. | X | | X | | X | | |
| 3.5 | Las personas que laboramos en la institución educativa entendemos muy bien lo que la empresa quiere hacer. | X | | X | | X | | |
| 3.6 | La dirección comunica claramente a todos hacia dónde quiere ir en el futuro. | X | | X | | X | | |
| 3.7 | Los colaboradores tienen claro la misión y visión de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.8 | En donde trabajo la coordinadora académica y los directivos muestran que tienen confianza en los trabajadores que colaboran con ellos. | X | | X | | X | | |
| 3.9 | En la institución educativa la colaboración entre los trabajadores es muy efectiva. | X | | X | | X | | |
| 3.10 | La institución educativa me da la libertad de planear por mis mismo las actividades que realizo. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión Cuadrante de proceso interno | | | | | | | |
| 4.1 | El la empresa educativa se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores y empleados. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | La calidad de trabajo del personal administrativo, docente y de servicio de esta empresa educativa es evaluada frecuentemente. | X | | X | | X | | |
| 4.3 | El uso de tecnología mejora la calidad del trabajo que hago. | X | | X | | X | | |
| 4.4 | Uso de las herramientas tecnológicas es compatible con todos los aspectos de mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4.5 | El desempeño de los colaboradores se toma seriamente en la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 4.6 | Como colaboradores sabemos muy bien a dónde va la empresa. | X | | X | | X | | |
| 4.7 | Los directivos de la institución educativa guían a sus trabajadores. | X | | X | | X | | |

Indicaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Montenegro Camacho Luis

DNI : 16672474

Centro de trabajo: Universidad Cesar Vallejo Lugar: Chiclayo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctor en Educación

Grado Académico más alto: Doctor

.....
Dr. Luis Montenegro Camacho

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

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

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

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

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio

Título de tesis: Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura

Autor: Zapata Corrales, Milagros Amanda

| N° | Dimensiones, ítems | Escala | | | | | | |
|-----------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Dimensión elementos tangibles | X | | X | | X | | |
| 1.1. | Existe comodidad mobiliaria en la institución educativa | X | | X | | X | | |
| 1.2. | Las carpetas son cómodas. | X | | X | | X | | |
| 1.3. | Prefiero asistir a esta institución educativa por su ubicación. | X | | X | | X | | |
| 1.4. | Considero que la apariencia de los colaboradores de dicha institución educativa es adecuada. | X | | X | | X | | |
| 1.5. | Me parece excelente la infraestructura e instalación de institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 1.6. | Prefiero asistir a la institución educativa por la comodidad de sus instalaciones. | X | | X | | X | | |
| 1.7. | Siempre observo la limpieza de las instalaciones de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2 | Dimensión capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 2.1. | Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 2.2. | El personal cuenta con el conocimiento necesario que le permite resolver dudas y problemas que puedan presentarse respecto al servicio brindado por la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3 | Dimensión fiabilidad | | | | | | | |
| 3.1 | Considero adecuado el tiempo que se espera para ser atendido en los ambientes de la institución educativa. | X | | X | | X | | |
| 3.2 | Considero adecuado el tiempo que brindan los docentes para atendernos sobre los aspectos académicos y conductuales de nuestros hijos. | X | | X | | X | | |
| 3.3. | El tiempo de receso es el adecuado y apropiado. | X | | X | | X | | |
| 3.4. | El tono de voz de los maestros y maestras es adecuado. | X | | X | | X | | |
| 4. | Dimensión empatía | | | | | | | |
| 4.1. | Los empleados que atienden en dirección y secretaria siempre son amables y brindan la accesoria necesaria. | X | | X | | X | | |
| 4.2 | Los docentes me atienden con amabilidad cuando pregunto sobre el avance de mi hijo o hija. | X | | X | | X | | |
| 4.3. | Siento que el trato que brindan los trabajadores y docentes es cordial y oportuno. | X | | X | | X | | |
| 4.4. | El personal administrativo y docente muestran disponibilidad de ayuda y de atención desinteresada. | X | | X | | X | | |
| 4.5. | El ambiente que se respira al ingresar a la institución educativa es agradable. | X | | X | | X | | |
| 5 | Dimensión seguridad | | | | | | | |
| 5.1 | Prefiero asistir a la institución educativa por la atención de los trabajadores y docentes. | X | | X | | X | | |
| 5.2 | Prefiero asistir a la institución educativa por el método de enseñanza que imparten a los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 5.3 | Prefiero asistir a la institución educativa por la calidad de maestros que tienen. | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Montenegro Camacho Luis

DNI : 16672474

Centro de trabajo: Universidad Cesar Vallejo Lugar: Chiclayo

Cargo que ocupa: Docencia

Especialidad del validador: Doctor en Educación

Grado Académico más alto: Doctor



Dr. Luis Montenegro Camacho

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

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

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

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

Chiclayo, 30 de Junio del 2022

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474 | DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 17/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

Anexo 5
Alpha de Cronbach

Nivel de confiabilidad de la variable cultura organizacional

Leyenda:

k Itmes

Σvi varianza de cada items

VT varianza total de cada ítem

| | |
|------------------|-------|
| Alfa de Cronbach | 0.95 |
| K | 42 |
| Σvi | 44.1 |
| VT | 300.1 |

Nivel alto de confiabilidad

Nivel de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Leyenda:

k Itmes

Σvi varianza de cada items

VT varianza total de cada ítem

| | |
|------------------|-------|
| Alfa de Cronbach | 0.97 |
| K | 21 |
| Σvi | 42.8 |
| VT | 307.6 |

Nivel alto de confiabilidad

**Anexo 6
V-AIKEN**

| CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | |
|------------------------|----------|------------|-------------|-------|
| | Claridad | Relevancia | Pertinencia | Total |
| Dimensión 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Variable general | 1 | 1 | 1 | 1 |

| CALIDAD DE SERVICIO | | | | |
|---------------------|----------|------------|-------------|-------|
| | Claridad | Relevancia | Pertinencia | Total |
| Dimensión 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Variable general | 1 | 1 | 1 | 1 |

Anexo 7

Tabla 8

Resultados del nivel de cultura organizacional en una institución educativa privada de un distrito de Piura.

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bajo | 7 | 35.00 |
| Medio | 11 | 55.00 |
| Alto | 2 | 10.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los participantes en la investigación.

En la tabla 8, manifiestan que el 55% equivalente a 11 colaboradores de la institución educativa privada, señalaron que el nivel de desarrollo de la cultura organizacional es medio siendo la mayoría; además el 35% equivalente a 7 trabajadores perciben un nivel bajo y tan solo el 10% equivale a 2 colaboradores perciben un nivel alto siendo la minoría.

Tabla 9

Resultados del nivel de calidad de servicio en una institución educativa privada de un distrito de Piura.

| Niveles | f | % |
|---------|----|--------|
| Bajo | 6 | 30.00 |
| Medio | 10 | 50.00 |
| Alto | 4 | 20.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los participantes en la investigación.

Del total de 20 padres de familia equivalente al 50%, calificaron como un nivel medio, siendo la mayoría, el 30% igual a 6 padres de familia señalaron un bajo nivel y tan solo el 20% perciben un nivel alto siendo la minoría.

Tabla 10

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Cultura organizacional | ,924 | 40 | ,010 |
| Calidad de servicio | ,939 | 40 | ,032 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa en la tabla 10, que en la mayoría de los casos se obtuvieron valores $p=0,000$ está por debajo de 0.05; ello indica que los datos no tienen relación con la curva de distribución, por esto se probó la conjetura por medio de la prueba de Rho de Spearman para revisar como la cultura organizacional repercute en la calidad de servicio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ PEREZ AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y calidad del servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura", cuyo autor es ZAPATA CORRALES MILAGROS AMANDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| RUIZ PEREZ AURELIO DNI: 16545294 ORCID 0000-0001-7684-3475 | Firmado digitalmente por: ARUIZPE el 18-08-2022 05:21:39 |

Código documento Trilce: TRI - 0386577