

ANÁLISIS DE CULTURA DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EDUCACIÓN PÚBLICA, AÑOS 2018-2021: UN ESTUDIO DE CASO

ANALYSIS OF QUALITY CULTURE OF WORKERS IN PUBLIC EDUCATION, YEARS 2018-2021: A CASE STUDY

ANÁLISE DA CULTURA DE QUALIDADE DOS TRABALHADORES DA EDUCAÇÃO PÚBLICA, ANOS 2018-2021: UM ESTUDO DE CASO

Recibido: 10 de marzo del 2022

Aceptado: 14 de mayo del 2022

María del Carmen **LEVANO ARCOS**¹

Flabio Romeo **PACA PANTIGOSO**²

Marisol Lily **GABRIEL CARHUAYO**³

Santa Raquel **LAURA ÑAUPAS**⁴

Resumen

La investigación tuvo por objetivo caracterizar el análisis de cultura de calidad de los trabajadores en educación pública de Ica. En lo relacionado a la metodología usada se apoyó en el enfoque cualitativo, tipo de investigación fenomenológica con estudio de casos, considerando categorías, subcategorías a través de la técnica de la entrevista, análisis documental con sus instrumentos guía de entrevista, ficha de análisis documental, respectivamente se logró construir conocimientos sobre las categorías en estudio, además de alcanzar una propuesta para darle sostenibilidad y manejo a la cultura de calidad en los trabajadores motivo de estudio. Se realizaron las fases que contempla la ruta fenomenológica, se hizo análisis ideográfico y nomotético de la información proporcionada por los instrumentos de recolección de datos. Se llega

¹ Universidad César Vallejo. Lima-Perú

² Universidad César Vallejo. Lima-Perú

³ Universidad César Vallejo. Lima-Perú

⁴ Universidad César Vallejo. Lima-Perú

a la conclusión que alcanzar un buen manejo sobre la cultura de calidad hace más efectiva, eficaz y eficiente la atención a los usuarios, dándoles confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad para poder satisfacer sus necesidades del usuario que hagan posible la calidad del servicio.

Palabras clave: Confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía, tangibilidad.

Abstract

The following research aimed to characterize the analysis of quality culture of workers in public education in Ica. In relation to the methodology used, it was supported by the qualitative approach, type of phenomenological research with case study, considering categories, subcategories through the Interview, documentary analysis with its Interview guide instruments, documentary analysis sheet, respectively, it was possible to build knowledge about the categories under study, in addition to reaching a proposal to give sustainability and management to the quality culture in the workers under study. The phases contemplated by the phenomenological route were carried out, an ideographic and nomothetic analysis of the information provided by the data collection instruments was made. It is concluded that achieving a good management of the quality culture makes the attention to the corresponding users more effective, efficient and efficient according to their presented requirement, giving them the due trust, reliability, responsibility, guarantee and tangibility to be able to satisfy their needs. of the user incorporating theories that make possible the quality of the service.

Keywords: Trust, reliability, responsibility, guarantee, tangibility

Introducción

Palma et. al. (2018) en relación a cultura de calidad indica; el concepto de calidad va más allá del campo de la empresa, en el sector educativo es de mucha relevancia. El organismo de la naciones unidas indica que para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) este tema es fundamental en todo el orbe. Es importante cuando se trata de cultura de calidad considerar aspectos como: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad tomando en cuenta lo planteado por parasuraman et. al (1988). (pp. 169-185).

Por lo citado, es de especial importancia que en todas las gestiones que se realizan en el campo educativo siempre esté presente, se haga costumbre, se internalice en el imaginario institucional la cultura de calidad institucional.

Sánchez et. al. (2019) destacan que para construir cultura de calidad se tiene que tomar muy en cuenta el clima laboral de la entidad, este a su vez está impactado por el trabajo en equipo, el involucramiento para alcanzar los propósitos planteados (p.5), tal como lo resalta el autor citado el generar, cimentar cultura de calidad institucional demanda del trabajo cooperativo de todos los estamentos institucionales en cualquier institución educativa.

Talledo (2019) indica en relación a cultura de calidad que “el tema de calidad es un referente a tomar en cuenta para hacer sostenible el desarrollo de toda institución, de manera especial en el sector educativo” (p. 2), lo citado es de obligatorio cumplimiento en todos los procesos que abarcan la gestión de toda institución que tenga que ver con el quehacer educativo, por ello los gestores deben trabajar permanentemente para enraizarla en sus contextos laborales.

Aramendi Lekuona; Aramendi Jauregi (2020) en torno a contratación de personal señalan: “en europa se toman en cuenta tres caminos para ingresar a una plaza en instituciones educativas: la oposición, el concurso y la selección abierta. Un detalle de esta forma de hacerlo, es que todo se da en las mismas instituciones educativas” (p. 4), en el viejo continente se han alcanzado niveles de madurez muy elevados, lo cual permite que de parte de los diferentes estados exista la confianza para que no sea el ministerio de educación o las instancias intermedias las que conduzcan sus procesos de contratación de personal, sino que son los mismos centros educativos en ocasiones con el apoyo de los gobiernos locales.

Ruvalcaba (2019) también en relación a la contratación de personal docente en suelos mexicanos indica: “el proceso de evaluación nacional que se debe llevar a cabo para contratar personal docente ha ayudado a desterrar toda posibilidad de secretismo en este tema, hacer democrático el conjunto de etapas que comprende, destacando los aspectos meritocráticos” (p. 3), lo señalado marcó un hito en la contratación de personal docente en México, ya que es muy conocido, lo irregular, en muchas ocasiones inmoral, anti ético que eran los procesos para contratación de docentes en esta importante nación latinoamericana, por lo que pareciera que desde el año en que se realizó la investigación del autor citado, los procesos de contratación de personal docente han comenzado a cambiar.

Gómez; Díaz (2019) hace hincapié en que “los contratos que realiza el estado se caracteriza por ser promotora de deberes mutuos y siempre origina reconocimiento pecuniario” (pp. 285-325), lo expuesto por el autor citado es lo común en todo el mundo, ya que todos los docentes contratados por los organismos facultados a hacerlo, luego,

de los procesos correspondientes y del cumplimiento de obligaciones contraídas se ejecutan plenamente al hacerse efectivas las remuneraciones del personal docente contratado.

En base a todo lo expuesto podemos señalar que todo servicio educativo debe considerar y aplicar los conceptos fundamentales de la cultura de calidad a cada una de las actividades que se desarrollan en las diferentes instituciones educativas, órganos intermedios porque de no hacerlo no se logrará cumplir con los perfiles establecidos para los distintos períodos de estudios de sus usuarios.

El establecer, internalizar los aspectos de cultura de calidad a todos los procesos que se producen dentro del sector educación permitirá realizar mejoras en la contratación de personal.

A su vez **Castillo** (2019) resalta en el Perú, en estos tiempos se toman por contrato en el sector educación personas con títulos de profesores, licenciados, también a titulados en profesiones liberales, inclusive con secundaria completa, esta realidad produce efectos negativos en la zona de satipo, huancayo, junín, ya que hay postulantes que presentan documentos falsificados. (p. 12)

Lo expuesto, trae graves consecuencias en la construcción del perfil del egresado de la educación básica, ya que no son adecuadamente formados, los resultados se aprecian cuando postulan a diversas instituciones de la etapa de la educación superior, sean universidades, institutos en donde el nivel de exigencia los excluye, quedándole como opción el presentarse a universidades privadas donde lo que prima es el lucro, ingresando a diferentes carreras profesionales ofertadas para en algún momento desertar y perder lo invertido en los años, semestres que permaneció en universidades, institutos privados.

Chong (2019) en torno a cultura de calidad resalta “dar servicios de calidad satisface las demandas planteadas por los usuarios, levantando la imagen ya ganada que tienen instituciones educativas donde es común esta característica” (p.14), por lo expuesto, es importante institucionalizar en todas las entidades públicas que brindan servicios educativos el concepto de cultura de calidad para que cada integrante de las instituciones brinden sus mejores fortalezas para aprovechar las oportunidades evitando permanentemente las amenazas propias de estos tiempos.

Asimismo, **Failoc** (2020) destaca “gozar de buena salud física, mental en todo servicio que se brinda” (p.20), por lo expuesto ese estado ideal que se busca para cualquier institución pública requiere de estados de salud física, mental apropiados, esto ayudar en implementar de manera objetiva la denominada cultura de calidad.

Todos los servicios que brinda el Estado, dentro de estos el de educación requieren de una adecuada atención para todos, con personal directivo, jerárquico, docente, administrativo, de servicios muy identificado con la labor que desarrolla por ello es fundamental que la contratación de personal planificado sea el mejor con reglas, procedimientos, técnicas e instrumentos adecuadas que ayuden a contar con los recursos humanos más aptos, de no ser así se seguirán brindando malos servicios a nivel de las diferentes instancias, dentro de estas las instituciones de educación pública.

Según la dirección regional de educación de Ica (2021) En el período 2018-2021 se han realizado procesos para contratar personal docente para los diferentes niveles, modalidades, ciclos, programas a su cargo, así en el año 2017 se tomaron los servicios de 785 docentes, de los cuales 190 fueron profesoras de aula, 02 docentes coordinadoras, 229 animadoras PRONEI; 112 auxiliares se derivaron al nivel de educación Inicial; En el nivel de educación primaria se contrataron 111 profesores de aula, 02 para aulas de innovación, 60 profesores de educación física es decir se tomaron los servicios profesionales de 173 docentes; en el nivel de educación secundaria se tomaron los servicios de 390 profesionales de la educación; 10 docentes para CEBA (Centros de educación básica alternativa); 17 para CETPROs (Centros de educación técnico productiva) y 03 para educación especial.

En el año 2018, el total de docentes contratados fue de 780; en 2019, 2020 el número de docentes contratados en el ámbito de Ica también fue de 780; en 2021 se han contratado 1180 docentes en la provincia de Ica.

La contratación de docentes en todos los niveles, modalidades apunta a seguir incrementándose en el ámbito de la provincia de Ica, siendo los niveles de educación inicial, secundaria en donde ha habido mayor número de contrataciones.

Al nivel de la ugel-pisco en lo que va del año 2021 se han contratado 121 docentes en el nivel de educación inicial; 159 en educación primaria; 286 en educación secundaria; 08 en CEBA avanzado; 03 CEBA intermedio; en educación básica Especial se han contratado 13 docentes y en CETPROS 16, haciendo un total de 606 profesores contratados.

A pesar de la Pandemia COVID 19 la demanda por el servicio educativo público ha crecido debido al traslado de muchos estudiantes de instituciones educativas privadas de mediana o pequeña envergadura que ante la crítica situación económica por la que atravesaron se vieron en la obligación de cerrar los centros educativos que regentaban, además desde aquellas instituciones educativas grandes también un porcentaje considera.

Estudiar la importancia de la cultura de calidad establecida en la vida institucional de dependencias estatales importantes como son los órganos intermedios dentro de estos las instituciones de educación pública para realizar la selección de personal docente conforme a criterios técnicos, objetivos, coherentes a las exigencias de la actualidad es de palpante actualidad para los gestores públicos ya que de esa manera se garantizará la sostenibilidad de servicio educativo eficaz, eficiente, efectivo que requieren los habitantes de la región Ica.

Para la investigación a realizarse el problema general quedo formulado tal como se presenta: ¿Cómo se manifiesta la cultura de calidad en los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?, asimismo los problemas específicos a resolver serán: ¿Cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021? ; ¿Cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en la educación pública, años 2018-2021?; ¿Cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021?

En lo concerniente a la Justificación Teórica, según MINEDU (2020), la calidad es un componente crítico del éxito de la institución educativa, teniendo en cuenta ciertos referentes que guían el logro de objetivos. El trabajo de investigación permite presentar parámetros, normatividad, lineamientos objetivos, concretos que fomentan el lograr lo planificado y satisfacer así las necesidades de los interesados, proporciona un conjunto de teorías que hacen posible la calidad de los servicios que pueden ayudar en la formulación de políticas públicas coherentes.

En cuanto a la Justificación Práctica la presente investigación comprende una propuesta para mejorar la cultura de calidad que se está tratando de implementar para la gestión educativa en la región Ica, ya que al analizar cómo se viene haciendo efectiva a través de las categorías establecidas como son: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad planteadas por Parasuraman et. al (1988). (pp. 169-185) se estará brindando a los directivos, jerárquicos de esta instancia de gestión educativa las opciones más apropiadas para tener siempre presente este concepto en todos los procesos operativos, procesos misionales, procesos de soporte que se dan en este tipo de entidades públicas.

A su vez, la justificación metodológica se sustenta en el conjunto de etapas que requiere la generación de conocimiento científico como son el apreciar el problema, plantear alternativas de solución, el plantearse propósitos a cumplirse, lo cual será

posible haciendo uso de técnicas, instrumentos de recolección de datos, información, propios de investigaciones cualitativas que se aplicarán a los integrantes de la muestra representativa que será consultada, quienes permitirán contrastar, validar las hipótesis planteadas y más adelante realizar la presentación de la tesis concluida y gestionar su publicación en una revista indexada a alguna base de datos seria.

Los resultados que se obtengan ayudarán especialmente a los responsables de las instituciones de educación pública para atender todos los procesos, procedimientos que a su interior se producen, estos están relacionados con las gestiones a favor de sus instituciones que realizan los directores, las directoras, los docentes que esperan resultados de sus trámites realizados, también tendrá como protagonistas considerados a los servidores administrativos, de servicio, proveedores, todos relacionados para brindar educación de calidad en sus jurisdicciones, lo expuesto respalda la Justificación Social del trabajo realizado..

El objetivo general de la investigación fue de determinar cómo se manifiesta la cultura de calidad de los trabajadores en la educación pública de Ica; y los objetivos específicos fueron el de demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública de Ica; demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública de Ica; determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, de Ica; demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, de Ica; determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, de Ica.

Marco Teórico

En lo concerniente a los antecedentes de la investigación tenemos a Sánchez et. al. (2019), el objetivo de este trabajo fue estudiar la influencia de la RSG en la eficacia, eficiencia, efectividad del gobierno de Villaflores, Chiapas. En cuanto al aspecto metodológico se analizaron cinco variables o áreas de estudio, a saber, la cultura de la calidad, la responsabilidad social del gobierno (RSG), la calidad de vida, la imagen del gobierno y la responsabilidad del gobierno hacia sus ciudadanos.

Sánchez Fernández y Ros-Manriquez desarrollaron y adaptaron el cuestionario (2019) basado en los instrumentos de Remoaldo et al. (2017) y Sánchez Fernández (2017), que incluía la calidad de la cultura, la calidad de vida, la imagen del gobierno, la creación de empleo y la responsabilidad social del gobierno, presentan las siguientes conclusiones: En cuanto a la calidad de vida, hubo una tendencia hacia la neutralidad;

en general, el 58% de los encuestados manifestaron no tener una buena calidad de vida lo que corresponde a los resultados de INEGI. (2018), En términos de bienestar y calidad de vida, el estado de Chiapas se sitúa muy bien se sitúa 19/32 en el acceso a los servicios sanitarios y es uno de los tres mercados de viviendas con peor rendimiento en términos de servicios públicos a nivel nacional. Se toma como antecedente porque lo investigado guarda estrecha relación con la cultura de calidad que debe tener enraizada toda institución pública todo ello ligado a calidad de vida, imagen del gobierno local, generación de empleo y responsabilidad social de los gobiernos.

Letelier et.al. (2021) establecieron como objetivo de su estudio evaluar la satisfacción con la educación superior de universitarios chilenos en una universidad pública y estatal la satisfacción estudiantil y su medición constituyen un elemento valioso tanto para los estudiantes como para las instituciones, al proveer un marco de referencia respecto a los estándares de calidad de los diversos factores y subfactores evaluados (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018). En lo relacionado a la metodología utilizada se consideró el cuestionario sobre la satisfacción de los estudiantes de la universidad con la educación (SEUE), que los autores Gento y Vivas (2003) desarrollaron y validaron en España. El instrumento utiliza una escala de likert con 93 elementos organizados en diez sub dimensiones. donde cada uno se clasifica desde "completamente descontento" hasta "extremadamente satisfecho". Se concluye en que en una escala de poco a muy satisfecho, la satisfacción general con la educación fue del 83 por ciento. En ninguna de las dimensiones evaluadas se encontraron puntuaciones de insatisfecho. Aunque hay diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción ($p < 0,01$) cuando se tienen en cuenta variables como el sexo, la facultad, el año estudiado y la financiación, en este estudio, el término "satisfacción de los estudiantes universitarios" se refiere a los estudiantes que puntúan más alto en la escala. Esto reflejaría la calidad del proceso educativo. Se considera el trabajo de los autores citados porque guardan relación con uno de los aspectos relevantes de Cultura de Calidad como es el de satisfacción de los usuarios, cuando esta es positiva es señal que en la entidad, institución, empresa se está haciendo una consigna a tomar en cuenta siempre el que los usuarios, recurrentes se sientan muy bien con el trato recibido, las atenciones oportunas, a tiempo con lo cual se van consolidando la categoría principal del estudio que se realizará.

Sánchez (2017) tuvo como propósito demostrar la consistencia interna (fiabilidad) de cada una de las seis dimensiones que componen el modelo de gestión de la calidad del centro educativo. Desde el punto de vista metodológico se recurrió a una

muestra de 14 centros educativos de enseñanza básica o secundaria en la comunidad autónoma del país vasco, los resultados de un análisis de confirmación de dos factores de un estudio sobre el impacto de los sistemas de gestión de la calidad en las operaciones de los centros educativos (aplicación del modelo EFQM). El fundamento teórico para esta investigación ha sido el Tunin europeo (2003) es interesante tener en cuenta que los estudiantes latinoamericanos rara vez participan en las siguientes competencias: comunicación en segundo idioma, trabajar en contextos internacionales y utilizar las tecnologías de la información son tres características que ejemplifican la dificultad a la que se enfrentan los países latinoamericanos para extender su influencia cultural y comercial. Los graduados y los empresarios se ponen de acuerdo sobre las competencias menos realizadas, aunque el orden es ligeramente diferente, cariño por su entorno sociocultural, la preservación del medio ambiente, el trabajo internacional y la comunicación en una segunda lengua.

El trabajo citado se ha considerado porque resalta la categoría de fiabilidad que es una de las más relevantes en el tema de cultura de calidad, planteado la importancia de tomar en cuenta el contexto social, cultural, el cuidado del ambiente, tomar en cuenta la coyuntura internacional y el dominio de una segunda lengua.

También se ha considerado como antecedente la investigación de Ramos et.al (2021), cuyo objetivo fue analizar la percepción desde la cultura organizacional sobre los sistemas de gestión de calidad en la universidad de cartagena Colombia. Desde lo metodológico se rescata lo siguiente: corresponde a una investigación de tipo descriptiva y con enfoque cualitativo para la cual se partió de entrevistas realizadas a personal clave en el desarrollo de estos procesos de calidad de la institución y estudios previos sobre cultura organizacional y artículos científicos. El fundamento teórico del trabajo que refiere como antecedente se apoya en lo expresado por Lacatus, (2013); Gómez-Bayona, Londoño-Montoya & Mora-González, (2020) para quienes El concepto de cultura organizativa nos permite comprender los factores críticos necesarios para que una institución funcione y desarrolle de forma eficiente y eficaz, para desarrollar estrategias de mejora continua. A la luz de esto, concluimos que nuestra percepción es que la cultura organizativa está inextricablemente vinculada al funcionamiento de los sistemas de gestión de calidad. y que es un factor clave para prestar un servicio de calidad.

Se considera como un antecedente el trabajo referido ya que resalta el denominado mejoramiento continuo que es uno de los pilares de la cultura de calidad

en cualquier entidad pública, ya que este permite hacer frente a las falencias que se puedan detectar en el servicio que se brinda.

A su vez, Núñez (2019) en su investigación planteó como objetivo de la misma determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas del nivel inicial en la unidad de gestión local 07, Perú, en lo concerniente a lo metodológico se deduce que fue un diseño no experimental, donde no hubo manipulación de variables, transversal porque los datos recogidos fueron recolectados en un solo momento. La población estuvo conformada por 338 profesoras del nivel inicial que enseñaban en las instituciones educativas del nivel y que pertenecían a la jurisdicción de la UGEL 07. El tamaño de la muestra de estudio fue de 155 profesoras cuyo muestreo se estableció aleatoriamente. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas donde a través de preguntas a la población permite recoger información sobre la variable de investigación las competencias administrativas de los gestores educativos es una de las variables de gestión educativa que se torna muy importante y determinante para el logro de la calidad educativa. El sustento teórico de la investigación se apoya en lo propuesto por Chiavenato (2005) quien expresa que es fundamental que entre las competencias administrativas de un director o un directivo se encuentran las habilidades para crear, diseñar y mantener sistemas que cumplan eficazmente los objetivos establecidos. Por lo tanto, la planificación, la organización, la integración del personal, la gestión y el control son fundamentales para alcanzar la calidad. Se concluye que es obvio que las capacidades de gestión y pedagogía de los establecimientos deben reforzarse para maximizar sus recursos disponibles y su talento humano. (Del Arco, 2007).

El trabajo citado como antecedente reconoce la importancia del personal directivo de las Instituciones educativas en el fomento de cultura de calidad, los responsables de dirigir juegan un rol primordial en el éxito del servicio que se brinda en cualquier centro educativo.

Asimismo, otro antecedente es el de Palomino (2021) cuyo objetivo fue: determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de gestión educacional del COAR Cusco, año 2020. En lo Metodológico, corresponde a un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional causal, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por directivos, docentes, especialistas y personal de apoyo del colegio de alto rendimiento-COAR Cusco en un total de 53 participantes. El fundamento teórico en el antecedente motivo de

consideración descansa en lo siguiente: la cultura organizativa puede facilitar, retrasar o impedir la aplicación de una estrategia; esto dependerá del grado de coherencia entre los dos, por lo que se dice que la cultura organizativa tiene un efecto en los resultados de las actividades de una entidad. (Segredo, A. et al. 2017, p.93). Se llega a la conclusión de que existe una relación significativa con la valoración del coeficiente de relación de Spearman que es de 0.836 lo que indica que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables cultura organizacional y calidad de gestión educacional.

Se considera como antecedente el trabajo citado porque la calidad de gestión educacional y cultura organizacional están estrechamente ligadas al concepto de cultura de calidad que es la categoría principal en la investigación a llevarse a cabo, ambas contribuyen en darle sostenibilidad a la calidad que debe caracterizar a cualquier servicio a cargo de entidades públicas.

Por último, tenemos la investigación realizada por Santamaria (2021), cuyo objetivo fue para averiguar el efecto de los estilos de liderazgo y las características de la cultura organizativa en la satisfacción laboral en las empresas de servicios medios de tamaño de la metrópoli Lima. En lo relacionado a la metodología se rescata que Face a face, un instrumento autoadministrado se administró a 589 empleados de 43 empresas de servicios medianos de la lima metrópoli MLQ, denison organizacional culture survey (DOCS) y meliá labour satisfaction questionnaire. El análisis de confirmación factorial se realizó utilizando el software SmartPLS utilizando el modelo de ecuaciones estructurales (MES) y el método del cuadrado mínimo parcial. El sustento teórico de la investigación motivo de comentario se respalda en lo expresado por Anzola (2003) señala que es una colección de percepciones, valores, suposiciones y creencias que sirven para definir patrones de comportamiento comunes colectivamente compartida por todos los empleados de una empresa, proporcionando dirección y un camino para seguir. Se concluye en que la satisfacción en el trabajo está influenciada por el desarrollo del liderazgo transaccional, la misión de la organización y su compromiso cultural de la organización son los más comunes, los empleados valoran tener una clara comprensión de los objetivos y objetivos a alcanzar.

La investigación mencionada en los párrafos anteriores se considera como antecedente porque toca otro de los pilares de la cultura de calidad como es el de liderazgo, para el caso el transaccional desarrollador amarrándolo a cultura organizacional y satisfacción laboral que deben ser aspectos relevantes en la gestión pública, de manera especial en aquellas que corresponden al sector educación como es el caso de las Unidades de Gestión Educativa Local en todo el territorio nacional.

Para entender la relevancia de cultura de calidad debemos en primer lugar tener en cuenta lo expresado por Segredo (2017) quien manifiesta que esta puede impulsar, retroceder, poner trabas para impulsar acciones, concluyendo que la cultura en la organización repercute en los resultados de los servicios brindados. A su vez Robbins (1994) expresa que la mencionada cultura se convierte en algo así como un conjunto de partes, lemas, consignas que son compartidas al interior de una entidad, ésta marca el ritmo de acción de los colaboradores. A su vez Schein (1995) resalta que esta es el grupo de elementos fundamentales que el colectivo genera, encuentra y promueve en conjunto de momentos para aprender cómo hacer frente a las dificultades de aclimatación externa e interna y que se ponen en práctica funcionando correctamente convirtiéndose en operativos, pueden ser compartidos como una manera concreta de hacer uso de todas las facultades frente a diferentes tipos de dificultades. Asimismo, Arzola (2003) señala que se encuentra constituida por las maneras de percibir, valorar, los planteamientos, ideas que dan definiciones sobre formas de actuar transversales a todos los colaboradores que laboran en una entidad, institución sea pública o privada dándoles un norte, camino a tomar en cuenta, como lo indican Lacatus et.al (2013) forma parte de la cultura de la organización ayuda a entender los aspectos más relevantes para que una entidad pueda evolucionar eficazmente, eficientemente teniendo como factor común la mejora continua. En el mismo sentido Chiavenato (2005) resalta que entre las capacidades, actitudes de gestión administrativa que debe tener un directivo deben estar las de inventar, realizar diseños y hacerlos sostenibles para llegar a las metas programadas, en ese norte la planificación, organización, reunión del recurso humano, ejecución, monitoreo, acompañamiento son elementales para demostrar calidad.

De manera especial Parasuraman, Zeitham y Berry, en relación a cultura de calidad en la atención que se brindan en las instituciones hace hincapié que esta es la diferencia que existe con relación a las inquietudes y percepción del usuario, para trabajarla en sus inicios planteaban diez aspectos para ello: confidencialidad, afinidad, idoneidad, dirección, educación, comunicación, fe, seguridad, agudeza / comprensión del cliente y perceptibles, pero, posteriormente al probar estas opciones las redujeron a cinco: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad, las cuales se pasan a tratar en los siguientes párrafos (pp. 41-50).

En relación a la confianza como parte elemental de la cultura de calidad Cohen; Dienhart (2013) plantean que esta es fundamental, debe ser tomada en cuenta por toda la organización, comprende la reciprocidad, deber moral, compromiso con el colectivo

de personas con que se relaciona, comprende niveles de riesgo, aspectos vulnerables por los que depositan está en otros, el compromiso de satisfacer los requerimientos de los usuarios, los aspectos culturales, sociales, políticos la influyen. **Monsiváis** (2019) manifiesta que la confianza es una forma de actitud inducida, que surge de la experiencia y se va configurando a partir de las mediciones sobre la calidad en el desempeño. (p.9). Marulanda; Rojas (2019) en relación a confianza señalan que es un activo intangible que se manifiesta a través de los recursos humanos de las instituciones de educación superior. (p.12).

A su vez, Resina; **Güemes** (2019) hacen mención que la inexistencia de confianza con las entidades ha generado la apertura del debate sobre la necesidad de encontrar novedosas formas de hacer participar a la ciudadanía en los asuntos de carácter público. (p.14).

Otra de las dimensiones de la cultura de calidad es la fiabilidad que según **Murguía** et.al (2013) se basa en el conocimiento de los miembros de la organización, los desvíos que se puedan presentar, el entendimiento de estos, el contexto, lo rentable de las acciones de estar siempre implementando planes de mejora para corregir debilidades encontradas, siendo importante la comunicación existente en la entidad. **Álvarez** et.al. (2019) consideran de especial importancia junto a empatía, tangibilidad, seguridad, capacidad a la fiabilidad ya que con esta se pueden dar respuesta a cualquier tipo de exigencias, demandas que surjan. (p.20). Silva et. al. (2021) señalan que la fiabilidad permite resultados adecuados de la organización frente a sus clientes, por lo que se le debe dar la importancia debida en toda entidad que se tilde de responsable. (p.18). **López** (2018) resalta que junto a la organización vigente la fiabilidad de diferentes dimensiones ligadas al desarrollo son las que de alguna manera permiten dar a conocer la influencia de los sistemas de gestión de calidad en cualquier tipo de institución.

En torno a responsabilidad, otro de las categorías asociadas a cultura de calidad tenemos a Stubrin et.al. (2007) quienes indican es entender la tarea de educar en todo el sentido de la palabra, entendiendo que esta contempla lo académico, lo ético, la profesionalidad, el contexto social, lo emotivo, la belleza, se es responsables cuando se logran las competencias de los educandos, de los docentes, de los jerárquicos, directivos, es decir, su desarrollo integral. Severino (2019) concede especial relevancia a la educación para fomentar responsabilidad, esta a su vez tiene repercusiones en la toma de decisiones para la transformación social. (p.14). Sanez; Santamaría (2018) considerar de especial consideración para fomentar responsabilidad trabajar

mancomunadamente con los profesionales de la educación, padres, actores sociales, siempre de forma directa, tomándolos en cuenta como aliados, protagonistas del cambio (p.13). Sandoval; Fiestas (2020) reconocen como un elemento primordial de la responsabilidad el lazo con las comunidades, tratando de comprender sus requerimientos, fomentando su evolución a través de propuestas sostenibles que les faculten a desarrollarse por sí mismos (p.22).

En lo que se refiere a la garantía como otro de los componentes de la cultura de calidad tenemos lo aportado por Pedraja; Rodríguez en el estudio de Moya (2021) cuando expresan la relevancia que tiene el garantizar la sostenibilidad de la calidad, convirtiéndola en una obligación, deber para estar en posibilidades de hacer frente a la competencia existente entre proveedores del servicio educativo, en donde el punto de vista de los usuarios es importante en las decisiones que se tomen para recurrir a determinadas instituciones educativas. Cedeño et.al. (2018) la garantía de lo pertinente en los procesos debe apoyarse en la capacidad de las personas, es importante que sientan el pertenecer a un proyecto de desarrollo de país, de nación, de vida, apoyado en la autorrealización de objetivos, metas más allá de lo personal (p.17). Pino (2017) destaca que los sistemas participativos de garantía son estructuras basadas en principios de diálogo, confianza, transparencia, participación y autodeterminación. (p.5).

En lo relacionado a tangibilidad que se entiende como todo aquello que puede ser tangible, es decir, percibido, apreciado, para Parasuraman, Zeithaml y Berry citados en la investigación de Ganga et.al. (2019) señalan que es la opinión general de los usuarios acerca del servicio recibido, resultado de comparar expectativas de estos y los logros alcanzados, a partir de las apreciaciones obtenidas se puede deducir esta importante categoría de cultura de calidad, siendo muy importante para la gestión de cualquier entidad, institución, empresa. Salvador; Llanez (2017) consideran que la generación y uso de indicadores tangibles e intangibles ayuda a controlar el buen accionar de la gestión por procesos y promover acciones de mejora (p.12).

Metodología

La investigación desarrollada es de Enfoque Cualitativo, se estudió e interpreto todo aquello relacionado a la cultura de calidad haciendo uso de la lógica, el razonamiento para resaltar cualidades, se estuvo en contacto permanente con el objeto de estudio.

En lo que corresponde al Tipo de Investigación, corresponde a una investigación Básica, según Sánchez (2019) una investigación es básica cuando se analiza y describe

la realidad en forma teórica, también se plantean conceptos básicos que servirán en otras investigaciones, es en ese sentido que el estudio llevado a cabo corresponde a este tipo.

El Nivel de la Investigación ha sido Descriptivo analítico prospectivo porque tal como lo indica Salkind (1998) “se señalan los rasgos característicos de la categoría principal y otras categorías delimitadas” (p.11). Para la investigación realizada se describen cada una de las categorías de estudio, así como las subcategorías que se desprenderán de las primeras.

Se recurrió a un diseño fenomenológico ya que se realizó el estudio de cada categoría en su contexto natural. Desde la variable principal que es Cultura de calidad se trabajaron otras Categorías relacionadas tales como: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

Para cada una de las categorías mencionadas se trabajaron Subcategorías y a partir de estas se trabajaron los ítems o reactivos que se considerarán para recoger los datos, información que respaldan el estudio llevado a cabo, la recolección de la data se obtuvo mediante las técnicas de la entrevista, análisis documental con sus correspondientes instrumentos guía de entrevista sobre cultura de calidad ajustada a los objetivos de la investigación, además de la ficha de análisis documental para la revisión de documentos normativos, de gestión de la instancia educativa motivo de estudio, una vez recolectada la información se procedió a validar, contrastar las hipótesis planteadas a través de la triangulación considerando a los estamentos directivos, docentes, administrativos, lo expuesto consigna el esquema del Diseño de Investigación a ejecutarse en su debida oportunidad.

Resultados y discusión.

Esta sección comprende la triangulación entre las evidencias encontradas, lo propuesto en algunos de los antecedentes presentados o en alguno de los teóricos a los que se ha recurrido para darle el sustento correspondiente a la presente investigación además se buscará deducir los aportes que como responsable del estudio se han logrado por cada sub-categoría de las diferentes categorías que abarca, previa presentación de los objetivos que se persiguieron con la realización de la presente.

En lo que corresponde a la categoría confianza y sus correspondientes sub-categorías el objetivo fue demostrar cómo se manifiesta la confianza de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021, luego, de haber cumplido con el rigor científico

de la guía de entrevista estructurada, además de tomar en cuenta la posibilidad de replicar los conocimientos subyacentes se comparte lo siguiente:

CATEGORIA A: CONFIANZA

SUB-CATEGORIA A1: Comportamiento

Esta subcategoría es una fortaleza muy importante a considerar, ya que de ello depende que el servidor de la educación pública, se gane la confianza del usuario dándole un trato horizontal, amable, cordial y respetuoso y sobretodo de escucha activa a los usuarios para poder resolver sus inquietudes, problema o requerimiento presentado dándole la agilidad más rápida; el comportamiento que tienen los servidores de la educación pública es el adecuado a las exigencias de hoy en día a las exigencias que una entidad debe de tener. En torno a lo expresado Monsiváis (2019) manifiesta que la confianza es una forma de actitud inducida, que surge de la experiencia y se va configurando a partir de las mediciones sobre la calidad en el desempeño. (p.9). El comportamiento es uno de los pilares importantes que deben cuidar los servidores de la educación pública ya que en su accionar del servidor hacia el usuario a través de un trato cordial amable y sobretodo respetuoso practicando la escucha activa se logra comprender el requerimiento o inquietud que tiene el usuario y hacerlo sentir a gusto, bien atendidos, con las consideraciones del caso.

SUB-CATEGORIA A2: Personalidad

Viene hacer el conjunto de rasgos sociales que reflejan las personas adquiriendo comportamientos y maneras de ver y formar su carácter en donde este aspecto es de relevancia para la educación pública, ya que colabora con la construcción de la imagen de dicha entidad, institución, en donde, siempre debe ser motivo de fortalecimiento en todo centro de trabajo, y de manera especial en una entidad pública. Ya que siempre se tiene que atender con mucha cordialidad y sobretodo saber responder a la persona dándole la debida satisfacción referente a su requerimiento, haciéndole sentir que se le va ayudar dándole solución lo más pronto posible y así el usuario se vaya satisfecho con la respuesta próxima a su solución, en ese sentido Cohen; Dienhart (2013) plantean que esta es fundamental, debe ser tomada en cuenta por toda la organización, comprende la reciprocidad, deber moral, compromiso con el colectivo de personas con que se relaciona, comprende niveles de riesgo, aspectos vulnerables por los que depositan está en otros, el compromiso de satisfacer los requerimientos de los usuarios, los aspectos culturales, sociales, políticos la influyen. La personalidad del servidor para

atender a los usuarios refleja la imagen de toda entidad pública, si éste demuestra un nivel cultural, nivel educativo apropiado esas características las percibe el administrado y su actitud será recíproca, pero, si las distintas personalidades son inapropiadas eso construirá una imagen negativa de la entidad.

SUB-CATEGORIA A3: Toma de decisiones

Para la toma de decisiones además de la predisposición que deben tener quienes lideran los grupos, se puede deducir que son fundamentales las normas legales vigentes, también el poner en conocimiento adónde apuntan estas. En donde de esa manera mejorara o contribuirá a la mejora de la gestión para poder alcanzar las metas y objetivos predispuestos en la entidad y así poder tener una funcionalidad que beneficie a cada una de las áreas de modo que se dé cumplimiento de dichas normas que se emana en la entidad de educación pública dando un realce a la entidad y al personal que labora en ella. En ese sentido Chiavenato (2005) resalta que entre las capacidades, actitudes de gestión administrativa que debe tener un directivo deben estar las de inventar, realizar diseños y hacerlos sostenibles para llegar a las metas programadas, en ese norte la planificación, organización, reunión del recurso humano, ejecución, monitoreo, acompañamiento son elementales para demostrar calidad. Todo lo expuesto se puede sintetizar manifestando que la labor que desempeñan algunos de los servidores de la educación pública es en contribuir en el buen desempeño de la eficacia y eficiencia de la entidad tomando diversas estrategias en la mejora de la gestión y sobretodo dando el realce a la entidad y de su personal que labora en ella dando cumplimiento de sus normas y demostrando que el usuario tenga la confianza debida en ella.

SUB-CATEGORIA A4: Actitud

Las actitudes del personal de la educación pública, concretizan los valores en todos los grupos humanos, por ello es fundamental que cada entidad pública tenga bien en claro cuáles son las actitudes adecuadas para el buen servicio que se desea brindar, el no tenerlas claras hace difícil actuar con eficacia, eficiencia, efectividad. En donde a veces pasa en dicha entidad que no hay una buena actitud por parte de algunos servidores de la entidad de educación pública que hace que a todos los comparen y no den la funcionalidad a la entidad donde están laborando sino que se dé una mala imagen por aquellos que no tiene claro sus funciones o no son idóneos al cargo que desempeñan la evidencia presentada coincide con Lacatus et.al (2013) cuando

manifiesta que la actitud forma parte de la cultura de la organización ayuda a entender los aspectos más relevantes para que una entidad pueda evolucionar eficazmente, eficientemente teniendo como factor común la mejora continua, se concluye esta triangulación resaltando que es muy necesario la actitud que tenga el servidor de la entidad de educación pública ante los usuarios ya que eso dice y deja mucho que decir del servidor para brindar un buen servicio, en donde algunos no manejan esa forma y hacen que los comparen dándoles comentarios negativos en donde se deteriore la cultura de calidad de cada uno de ellos

CATEGORIA FIABILIDAD

En esta categoría el Objetivo fue: demostrar cómo se manifiesta la fiabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 que comprende las sub-categorías: Cumplimiento de promesas de plazos; solución de problemas de plazos; realizar el servicio por primera vez, producto de la triangulación correspondiente se tienen los siguientes aportes:

SUB-CATEGORIA B1: Cumplimiento de promesas de plazos

El cumplimiento de las promesas de plazos con los usuarios es de especial importancia en los servidores de la educación pública, en donde cada usuario tiene diferente concepto de cada servidor que al acercarse a la dependencia se le demuestra que se atendió su pedido, esto repercute mucho en el crecimiento de la imagen institucional de dicha entidad. En donde se ve la eficacia y sobretodo eficiencia de su trabajo pero a veces no son personas idóneas al cargo que desempeñan y eso hace darle mala imagen a la entidad lo dejado como evidencia, es así que Murguía et.al (2013) resalta el conocimiento de los miembros de la organización, los desvíos que se puedan presentar, el entendimiento de estos, el contexto, lo rentable de las acciones de estar siempre implementando planes de mejora para corregir debilidades encontradas, siendo importante la comunicación existente en la entidad.

Como síntesis en esta subcategoría se deja sentado que es muy importante la actitud que tiene cada usuario con el servidor por la inmediata respuesta de su trabajo dando su eficiencia, porque son personas idóneas a su cargo que desempeñan pero a la vez no dejando de lado el plan de mejora para poder corregir las debilidades que se pueda tener y afrontar para un buen manejo de la entidad tanto de su imagen como es su recurso humano con que cuenta.

SUB-CATEGORIA B2: Solución de problemas de plazos

El solucionar problemas a los usuarios con prontitud, generando satisfacción en estos por la atención recibida redundando en el reconocimiento, agradecimiento de los administrados, esto de manera especial en una instancia de gestión educativa en donde los usuarios se sienten satisfechos con el servidor porque se desempeña con eficiencia ante el requerimiento presentado y sobretodo siendo la persona correcta en el cargo que está desempeñando por la eficiencia de su trabajo, la evidencia presentada se respalda en la contribución de Álvarez et.al. (2019) quienes consideran de especial importancia junto a empatía, tangibilidad, seguridad, capacidad a la fiabilidad ya que con esta se pueden dar respuesta a cualquier tipo de exigencias, demandas que surjan. (p.20). Como síntesis de esta subcategoría se tiene como contribución que solucionar problemas inmediatos hace que el usuario tenga la confianza de poder tener la satisfacción y seguridad que su requerimiento está encaminando porque está en manos de personas idóneas que saben de su trabajo

SUB-CATEGORIA B3: Realizar el servicio por primera vez

La impresión que se llevan los administrados que por primera vez requieren de atención a algún pedido es fundamental para construir imagen, prestigio, es por ello que siempre debe ser considerada en la identidad institucional: Visión, Misión, Valores institucionales. En donde así se ve una buena funcionalidad de la entidad dando realce a los objetivos y metas que encaminan a la eficacia cumpliendo con lo encomendado para una buena gestión de la entidad y sobre todo del desempeño que ofrecen sus trabajadores en el área que laboran dando todo si para poder brindar una adecuada atención al usuario. En ese sentido, Silva et. al. (2021) señalan que la fiabilidad permite resultados adecuados de la organización frente a sus clientes, por lo que se le debe dar la importancia debida en toda entidad que se tilde de responsable. (p.18).

Para terminar esta subcategoría se puede manifestar que a veces se llevan una buena o mala impresión de algunos servidores que no tienen presente la funcionalidad de la entidad en donde para ello lo único que hacen es resquebrajar la imagen institucional de la entidad y del personal que labora en ella, por la ineficiencia de algunas dejando quizás en la primera vez mala impresión ante el usuario por el requerimiento presentado y ante sus ojos y su criterio de ellos se vea la mala funcionalidad del personal.

CATEGORIA C: RESPONSABILIDAD

En esta categoría el objetivo fue determinar cómo se manifiesta la responsabilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 con sus correspondientes subcategorías dedicación, toma de decisiones, honestidad, luego, de trabajar las evidencias, lo planteados por algunos teóricos en lo que corresponde a la categoría motivo de estudio y el aporte de la investigadora se tiene lo siguiente:

SUB-CATEGORIA C1: Dedicación

La dedicación dada a las labores propias permite cumplir con requerimientos internos como externos, en donde esto se ve en algunos servidores del sector educación, todo lo contrario, sucede con otros servidores cuando no se valora este aspecto y surgen en cada momento conflictos internos y externos a la entidad. Pero lo primordial es la efectividad que se le da al trámite requerido y teniendo presente el MOF en donde de ello depende mucho el buen servicio que brindan a los usuarios, conforme a lo planteado por Stubrin et.al. (2007) que entender la tarea de educar en todo el sentido de la palabra, que contempla lo académico, lo ético, la profesionalidad, el contexto social, lo emotivo, la belleza, se es responsable cuando se logran las competencias de los educandos, de los docentes, de los jerárquicos, directivos, es decir, su desarrollo integral, por todo lo manifestado el manejo adecuado del factor humano en una entidad es primordial para la efectividad de ella en donde es uno de los pilares, la dedicación que se le dé a su trabajo con mucha responsabilidad para poder cumplir con lo requerido dando la respuesta inmediata y así poder brindar un buen servicio con el usuario demostrando mucho compromiso y logrando los objetivos previstos dando buena imagen a la entidad y de su persona.

SUB-CATEGORIA C2: Toma de decisiones

La toma de decisiones es vital en el aspecto de responsabilidad, mediante esta se cumplen objetivos, metas que repercuten en los usuarios de algún bien, servicio, y así poder resolver diferentes situaciones que se nos presenta en labor diaria que se realiza en una entidad de educación pública en donde se debe saber elegir entre varias alternativas asumiendo siempre responsablemente las consecuencias con el objetivo de resolver los problemas de la entidad es por ello que Severino (2019) concede especial relevancia a la educación para fomentar responsabilidad, esta a su vez tiene repercusiones en la toma de decisiones para la transformación social . (p.14), por lo señalado podemos sintetizar manifestando que la toma de decisiones es un factor muy

vital e importante porque de ahí se desprende el buen funcionamiento de la entidad de la educación pública, teniendo por conveniente que estrategia es la más primordial para su buen funcionamiento, pero sobre todo cumpliendo con los objetivos y metas trazadas para poder brindar un buen servicio que fomente a la prosperidad de la entidad

SUB-CATEGORIA C3: Honestidad

La honestidad es uno de los valores que se da en algunos servidores de la educación pública, no se puede hacer nada bueno actuando con el antivalor de la deshonestidad, ya que se vive en un mundo de engaños y eso en el sector educación no puede maquillarse de ninguna manera es este aspecto coincidimos con Sanéz; Santamaría (2018) quienes expresan que es de especial consideración para fomentar responsabilidad trabajar mancomunadamente con los profesionales de la educación, padres, actores sociales, siempre de forma directa, tomándolos en cuenta como aliados, protagonistas del cambio (p.13), por lo que podemos concluir que esta subcategoría es primordial esta actitud en los trabajadores de la educación pública, ya que de ello deja mucho que hablar cuando son deshonestos con algunos usuarios y dejan con muy mala imagen a las entidades educativas en donde se desenvuelven.

CATEGORIA D: NOCION DE GARANTIA

En esta categoría el objetivo fue demostrar cómo se manifiesta la noción de garantía de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 para ello se muestran las evidencias relacionadas a las subcategorías garantía escrita, garantía oral, garantía de productos a través de las evidencias encontradas, lo planteado por algunos teóricos además de las síntesis alcanzadas por la investigadora, así tenemos :

SUB-CATEGORIA D1: Garantía escrita

Esta sub-dimensión queda concretizada cuando los funcionarios, servidores cumplen con la documentación necesaria que respalde su labor, está ligada al cumplimiento de deberes, responsabilidades asumidas en donde en la entidad de educación pública se da la eficiencia de algunos servidores idóneos a su cargo reflejándolo en el requerimiento presentado en ese sentido Pedraja; Rodríguez en el estudio de Moya (2021) expresan la relevancia que tiene el garantizar la sostenibilidad de la calidad, convirtiéndola en una obligación, deber para estar en posibilidades de hacer frente a la competencia existente entre proveedores del servicio educativo, en donde el punto de vista de los usuarios es importante en las decisiones que se tomen

para recurrir a determinadas instituciones educativas se puede sintetizar lo expuesto manifestando que la garantía escrita es parte de la funcionalidad de la entidad en donde sí o si se tiene que cumplir garantizando su cumplimiento que se reflejara en su eficiencia del servidor activando el requerimiento presentado para su pronta solución

SUB-CATEGORIA D2: Garantía oral

La promesa de cumplimiento oral dentro de la administración pública es una constante en las diferentes dependencias como es el caso de la educación pública en donde algunos servidores o funcionarios demuestran evidencias de haber realizado su labor oportunamente. dando la efectividad necesaria para dar la pronta solución de su problema al usuario en la evidencia presentada se coincide con Pino (2017) quien destaca que los sistemas participativos de garantía son estructuras basadas en principios de diálogo, confianza, transparencia, participación y autodeterminación. (p.5). Para sintetizar se puede manifestar que la garantía oral es otra de las subcategorías que se debe tener presente ya que de ello garantiza la confianza que debe tener el usuario ante el servidor para su cumplimiento administrativo ante el requerimiento presentado dando fe en el dialogo establecido por ambas partes para poder quedar ante un acuerdo que solucioné lo requerido.

SUB-CATEGORIA D3: Garantía de productos.

La Garantía de entregar los productos a tiempo contribuye a la buena marcha institucional, permite internalizar la denominada cultura de calidad en todas las oficinas, departamentos, áreas. Dándole realce a la entidad que uno labora y demostrando la eficiencia del área lo evidenciado coincide con los aportes de Cedeño et.al. (2018) ellos manifiestan que la garantía de lo pertinente en los procesos debe apoyarse en la capacidad de las personas, es importante que sientan el pertenecer a un proyecto de desarrollo de país, de nación, de vida, apoyado en la auto realización de objetivos, metas más allá de lo personal (p.17). Para sintetizar se puede decir que la efectividad del factor humano mediante la solución inmediata de lo requerido hace posible soluciones oportunas demostrando eficiencia y funcionalidad de parte de la entidad.

CATEGORIA E: TANGIBILIDAD

En esta categoría se buscó alcanzar el objetivo determinar cómo se manifiesta la tangibilidad de los trabajadores en educación pública, años 2018-2021 para ello se consideraron las subcategorías instalaciones físicas, equipos, medios de comunicación

las cuales han quedado demostrado que están ligadas a través de las evidencias que se alcanzan, lo expuesto por algunos estudiosos y las síntesis elaboradas por la responsable de la presente investigación conforme a lo siguiente:

SUB-CATEGORIA: E1: Instalaciones Físicas

El aspecto físico en la entidad de la educación pública, es de gran relevancia ya que debe causar una buena primera impresión, si este está descuidado todo marcha mal donde el servidor no se va a sentir con agrado trabajando en esos ambientes inadecuados que tengan algunas necesidades que hacen que la imagen de la entidad se resquebraje ante el usuario u otra persona que no esté involucrada con la identidad, en ese sentido el ministerio de educación del Perú manifiesta que este es un factor primordial ya que de ello se desprende la imagen de la institución físicamente y que repercute mucho tanto en los servidores como usuarios en estar en un ambiente adecuado y sobretodo acogedor para dar una imagen física y humana y sobretodo que no se refleje la incomodidad del servidor y del usuario.

SUB-CATEGORIA: E2: Equipo

En la entidad de educación pública, es vital dotar de equipos adecuados al personal en donde se le permitirá desarrollar un trabajo acorde con las exigencias de los tiempos, por ello es necesario estar al tanto de los requerimientos de equipos a los trabajadores y de esa manera puedan sumar para el logro de objetivos, metas institucionales. Y así puedan desarrollar con efectividad su trabajo y sobretodo se pueda dar solución rápida al requerimiento presentado por el usuario o entidad que lo solicite, coincidiendo con lo presentado Parasuraman, Zeithaml y Berry citados en la investigación de Ganga et.al. (2019) señalan que es la opinión general de los usuarios acerca del servicio recibido, resultado de comparar expectativas de estos y los logros alcanzados se puede manifestar la relevancia de una adecuada funcionalidad de la entidad y del grupo humano se deben tener equipos actualizados y acorde a su trabajo y sobre todo a su necesidad de su área para no poder tener retroceso de su efectividad ante el usuario y se le pueda dar solución inmediata al requerimiento presentado.

SUB-CATEGORIA E3: Medios de Comunicación

Contar con medios de comunicación actualizados en las entidades educativas hacen que sean adecuados para la imagen de la institución, para relaciones interpersonales efectivas, cuando están inoperativos no ayuda a contribuir con la cultura

de calidad, todo lo contrario, hace imposible que esta se haga realidad y así deteriore la poca confianza y garantía que veces se le tiene ante el trámite requerido en ese sentido se coincide con Salvador; Llanez (2017) quienes consideran que la generación y uso de indicadores tangibles e intangibles ayuda a controlar el buen accionar de la gestión por procesos y promover acciones de mejora (p.12). Los medios de comunicación permiten hacer un trabajo efectivo y así ayudar a garantizar la confianza ante la efectividad del trámite teniendo una comunicación oportuna para promover acciones de mejora para la entidad y el grupo humano que labora en ella.

Conclusiones

La cultura de calidad es volver común en el pensar, actuar de los funcionarios, servidores, el realizar de manera eficaz, eficiente, efectiva cada una de las responsabilidades asignadas para de esa manera construir valor público.

La confianza es el pilar primordial para generar cultura de calidad a través de diferentes acciones que se realizan para atender a los usuarios, pero, persisten actitudes que destruyen la poca confianza de los usuarios, es por eso que las formas de comportamiento, personalidad de los funcionarios, la toma de decisiones oportunas y sobre todo la actitud es vital para construir y afianzarla.

Los plazos establecidos cumplidos son esenciales para la fiabilidad del servicio de calidad, también cuando surgen algunos inconvenientes la rápida solución a las dificultades que surgieron en torno a plazos fortalece la categoría en estudio, por ello, se hace necesario realizar inducción adecuada al personal, los recursos humanos que se van incorporando en una dependencia.

La dedicación dada a las tareas propias de funcionarios, servidores, así como la toma de decisiones oportunas para resolver los casos urgentes, el actuar con honestidad fortalecen el sentido de responsabilidad en cualquier entidad sea esta pública o privada, motivos por el cual se debe poner énfasis en dichas sub-categorías.

La atención oportuna, el cumplimiento de las promesas escritas, orales, de entrega de productos en cada una de las direcciones, oficinas de una entidad pública hace fortalecer la posición de los usuarios respecto a la garantía que les brindan entidades que cumplen con lo ofrecido en los documentos suscritos, en declaraciones brindadas a los usuarios, en el compromiso de entrega de determinado bien en el período pactado, todo ello suma a la imagen que se van construyendo en torno a la institución donde acuden por alguna atención.

La adecuada dotación de infraestructura, medios, materiales dentro de estas las instalaciones físicas, los equipos, los medios de comunicación permiten que se cumpla la categoría de tangibilidad, ya que el contar con todo lo mencionado contribuye a que los recursos humanos sensibilizados cumplan con la Visión, Misión, Valores institucionales, así como el cumplimiento de las políticas, objetivos institucionales, líneas estratégicas programadas en el corto, mediano, largo plazo.

Recomendaciones

Se debe monitorear de manera permanente el accionar de los servidores de la educación para encontrar fortalezas que se cimenten, enraícen, pero, sobre todo las debilidades que impactan negativamente, sobre este último aspecto plantear mejorar en el corto plazo que fortalezca la cultura de calidad.

Para los servidores en el sector educación que no cumplen con sus deberes en los plazos deben realizarse capacitaciones, actualizaciones sobre atención al usuario de manera oportuna.

En cada una de las entidades del sector educación se deben implementar formas de reconocer la responsabilidad, las buenas prácticas y para aquellos que no lo hacen brindarles la oportunidad de realizar otros tipos de deberes.

La entrega oportuna de los bienes, servicios relacionados con el sector educación prometidos realizar de manera oral, escrita debe ser una constante de esa manera se contribuirá con la cultura de calidad.

Con los escasos o abundantes recursos que cuentan en el sector educación se debe priorizar la mejora de infraestructura, medios, materiales ligados estrechamente al servicio brindado de esa forma la tangibilidad que es uno de los aspectos de la cultura de calidad será fortalecido.

Referencias

Aramendi Lekuona; Aramendi Jauregi (2020) El acceso a la función pública docente en Educación Infantil, Primaria y Secundaria

Lacatus, 2013 Cultura organizacional en la universidad contemporánea

Letelier (2021) Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. Revista Cubana de Educación Superior

Núñez (2019) Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial.

Palma (2018) Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones

Palomino (2021) Relación entre la cultura organizacional y la calidad de gestión educacional del COAR Cusco, año 2020

Pino Andrade Mauricio (2017). Participatory Guarantee Systems in Ecuador. Approaches to its development. Green Letters. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales N.º 22, September 2017, pp. 120-145. DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/letrasverdes.22.20>

Ramos (2021) Perception of quality management systems from organizational culture: case University of Cartagena

Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Epistemic foundations of qualitative and quantitative research: consensus and dissent. Digital Journal of Research in University Teaching, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez-Fernández and Ros-Manriquez 2019 Government social responsibility and its influence on the quality culture of the municipal government of villaflores, Chiapas Doi:<https://doi.org/10.15628/holos.2019.8189>

Sandoval-Rosas, Mario Luciano; Fiestas-Eché, Pedro Miguel (2020). Social Responsibility as a means to strengthen Research Competencies, Research Role and Prohominum Scientific Production. Rev. of Social and human Sciences. Volume 2 n° 3. July - September 2020 | E-ISSN: 2665 0169

Santamaría (2021), Influence of leadership and organizational culture on job satisfaction in medium-sized companies in metropolitan Lima

Talledo (2019) Educational quality: unity and diversity