

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.
IE N°3711 FE Y ALEGRÍA 12. PUENTE PIEDRA. LIMA.**

ORGANIZATIONAL CULTURE AND EDUCATIONAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT. IE
N°3711 FE Y ALEGRÍA 12. STONE BRIDGE. LIME.

CULTURA ORGANIZACIONAL E GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL.
IE N°3711 FE Y ALEGRÍA 12. PONTE DE PEDRA. LIMA.

Recibido: 27 de abril del 2023

Aceptado: 30 de abril del 2023

Aprobado: 05 junio de junio del 2023

Victoria Carmen **ALCALÁ BASURTO**¹

Oswaldo Gustavo **SARAVIA YATACO**²

Luz Doris **SÁNCHEZ PINEDO**³

Resumen

En un mundo donde los conflictos interpersonales en las instituciones educativas redundan en un mal clima laboral, académico y administrativo con el consiguiente desmedro en el logro del aprendizaje de los estudiantes. Resulta oportuno hablar de cultura organizacional y su relación con la gestión de calidad de los servicios educativos. No está exenta de esta problemática la IE motivo de este estudio el colegio Fe y Alegría N. 12 de Puente Piedra, en Lima, Perú. Para ello utilizamos el método hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional descriptivo, transversal. La muestra no probabilística estuvo compuesta por 47 docentes del nivel primaria y secundaria. y se aplicaron dos cuestionarios sometidos al rigor metodológico de la validez por 3 jurados expertos y la confiabilidad mediante el alfa de Crombach obteniéndose coeficientes de 0.806 y 0.798 para cada variable. Los datos fueron sometidos al

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://orcid.org/0000-0003-2083-2288>

³ Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://orcid.org/0000-0001-9981-073X>

estadístico no paramétrico Rho de Spearman con la finalidad de determinar las correlaciones y plantear y obtener la prueba o contrastación de las hipótesis. Se obtuvieron datos como r de Spearman igual a ,596 y una sig. 0.00 menor que 0,01 estableciéndose una correlación alta entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad de los servicios educativos. Se acepta y valida la hipótesis alterna debido a los valores antes dichos.

Palabras clave: cultura organizacional, calidad del servicio educativo, satisfacción del cliente.

Abstract

In a world where interpersonal conflicts in educational institutions result in a bad work, academic and administrative climate with the consequent decline in the achievement of student learning. It is appropriate to talk about organizational culture and its relationship with the quality management of educational services. The EI that is the subject of this study is not exempt from this problem, the Fe y Alegría school N. 12 of Puente Piedra, in Lima, Peru. For this we used the hypothetical deductive method and a quantitative approach, with a descriptive, cross-sectional correlational design. The non-probabilistic sample consisted of 47 teachers at the primary and secondary level. and two questionnaires submitted to the methodological rigor of validity by 3 expert juries and reliability through Cronbach's alpha were applied, obtaining coefficients of 0.806 y 0.798 for each variable. The data were submitted to the non-parametric Spearman Rho statistician in order to determine the correlations and propose and obtain the test or contrast of the hypotheses. Data were obtained such Spearman's r equal to ,596 and a sig.=0.00 less than 0.01, establishing a high correlation between organizational culture and quality management of educational services. The alternative hypothesis is accepted and validated due to the aforementioned values.

Introducción

Cada vez los docentes entendemos que la transformación de la educación implica hacer un esfuerzo no solo de la comunidad educativa sino también de los planes gubernamentales, la visión de futuro de cara a las nuevas tendencias globales que tienen que ver con el desarrollo de un pensamiento ya no solo crítico y significativo sino un pensamiento computacional, acorde con la época digital cibernética informática que vivimos y que cada vez más necesitamos que las políticas públicas educativas que deben estar en constante reflexión y debate se nutran de las investigaciones acción, de las prácticas docentes que a la luz de esta época computacional requiere la adquisición de nuevos signos, nuevos desafíos y avances, necesitamos que la escuela tenga una gestión que provea de calidad a la institución, necesitamos potenciar el rol vital del docente no solo pedagógico sino también su rol transformador social comunitario, un líder de estos cambios que ha entendido su responsabilidad frente como motor de estos cambios transformadores y que finalmente no solo dependen de él sino de los directivos, los padres de familia, la comunidad educativa en general. Por ello la participación de los actores educativos es de interés irreductible, con un acento casi de mística, perseverancia, empatía y demás valores que permiten a través de la cultura organizacional tomar todos los factores que promuevan una gestión de calidad en los servicios educativos.

No nos es desconocido que UNESCO (2017) no solo planteó sino que vela por el derecho de los niños y adolescentes a una educación digna que los forme en ciudadanía, con valores cívicos, con empatía listos a entender la problemática del mundo de su país su región su localidad su comunidad. Necesitamos un servicio de calidad en las escuelas. En el Perú es un derecho legal exigible. Necesitamos que la brecha entre lo que ofrece el educador y lo que recibe el educando disminuya en tanto insistir en una buena cultura organizacional se convierte en el reto más importante de la escuela.

Martínez y Robles (2019) proponen que la cultura organizacional es el motor para una buena convivencia, relaciones interpersonales excelentes, donde las tareas que cumplen cada uno de los funcionarios, directivos, académicos administrativos, padres de familia y estudiantes deban ser ordenadas y bien

distribuidas y debe estar diseñado para promover la atención y satisfacción del cliente, en nuestro caso de los padres de familia.

La cultura organizacional de cada unidad educativa se enfoca en su misión y visión, en la entrega de resultados al servicio de educación. Supone resultados en la forma de manejo de los departamentos y de los niveles de enseñanza, donde la calidad con que se ofrecen estos servicios educativos tiene un rol importante no solo en un buen clima laboral sino en un buen desempeño docente en consecuencia un buen aprendizaje de los alumnos.

Martínez y Robles en su informe en la Universidad Estatal de México en Jalisco, con el tema de: cultura organizacional en el Sistema de Gestión de Calidad en las Dependencias de Educación Superior, detalla la metodología de tipo descriptiva donde la población fueron 101 docentes que destacan una resolución de encuestas con un número de 37 ítems que recalcan las constantes inconformidades repetitivas de inexistencia de registros en la medición de la calidad de procedimientos en la relación de los modelos de gestión jerárquicos ante la cultura organizacional descrita en la investigación, denotan parte del problema observado por el indagador antes nombrado. Martínez y Robles (2019) En los países en vía de desarrollo, el docente tiene el reto de prepararse para adaptarse a los cambios permanentes y requerimientos que imponen las nuevas políticas educativas de su país, las cuales exigen la formación en el conocimiento y ejercicio profesional ya que tienen la finalidad de llevar a cabo las grandes reformas educativas. Los nuevos retos y desafíos son los que darán nuevos cambios a la nueva concepción de educación. Unesco (2003).

Al respecto, Carr y Kemmis (citado por Casanova, 2012, p.4), conciben a la calidad de la enseñanza como el proceso de optimización continua de la actividad del docente que apoya y desarrolla el aprendizaje formativo". Los logros obtenidos por los estudiantes son el resultado de la enseñanza brindada por los educadores, por lo que se requiere de docentes comprometidos con su vocación, con adquirir las competencias pertinentes para transmitir sus saberes, adquiridas en capacitaciones y actualizaciones permanentes acordes con los requerimientos que exigen las diferentes sociedades.

Definitivamente, la cultura en una organización se convierte en un adhesivo social el cual mantiene a los miembros de una institución, quienes reflejan sus valores y que lo comparten en la institución. Así, estos valores perduran a lo largo del tiempo ofreciendo resistencia a los cambios que se susciten; estos representan las normas de conducta, las cuales son aceptadas por los integrantes de la institución, y han sido transmitidas mediante la interacción de sus miembros en socialización. Kreitner y Kinicki, (1997, p.585).

La importancia de la cultura en una organización radica en que expresa claramente valores, actitudes, conductas, normas que debe tener en cuenta todo docente comprometido con su institución educativa.

Es por ello que Griffin y Moorgead (2010) consideran que los valores culturales son esenciales para que todo empleado pueda conducirse adecuadamente y poder actuar (p.473).

Asimismo, el desempeño laboral es el desenvolvimiento en el cargo o área de trabajo de los integrantes dentro de una organización. Para tal efecto de la investigación, los docentes que contemplen las cualidades mencionadas y el compromiso estarán preparados para cualquier evaluación, cuya finalidad es verificar si están realizando satisfactoriamente su 10 práctica pedagógica e integración en su institución y lograr un mejor desenvolvimiento en su labor educativa.

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12. Puente Piedra. Lima.

Objetivos específicos:

1. Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la dimensión expectativas del usuario en la IE 3711 Fe y Alegría 12. Puente Piedra. Lima.

2. Identificar la relación que existe entre la cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario en la IE N° 3711 Fe y Alegría. Puente Piedra. Lima.

3. Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12. Puente Piedra. Lima.

Cultura Organizacional

De manera general, se entiende la cultura organizacional como el conjunto de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una misma organización. Los integrantes de ese grupo organizado determinan gran parte de su cultura y, en este sentido, determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general, comprende un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los hace diferentes a otras.

Según García, (2007), sostiene que los integrantes de una organización proceden de un orden social natural (sociedad) y se involucran a un ente social creado (empresa) y la consecuencia es una mezcla de conductas impactadas bidireccionalmente entre lo espontáneo (orden social) y lo creado (organización). En los tiempos actuales, se habla mucho sobre la cultura organizacional, el cual, no solo determina un conjunto de acciones y símbolos establecidos en una organización, sino que representa un significativo avance a través del tiempo en términos de cambios organizacionales.

Chiavenato I. (2010), es uno de los teóricos que tiene un importante desarrollo sobre el tema empresarial y administrativo. En su obra Innovaciones de la administración, identifica cuatro etapas de cambios organizacionales. La primera etapa denominada como “La era de la agricultura”, duró un largo tiempo a diferencia de las subsiguientes y fue la práctica que acompañó el origen de la humanidad, hasta la revolución industrial alrededor del año 1776.

La segunda etapa, “La era artesanal”, es la organización cultural marcada por la revolución industrial, que permitió avanzar más rápido hacia la mecanización de algunas labores como la agricultura, con la invención de hiladoras y los telares principalmente. Este tipo de manifestaciones, aun son observable en los países en vías de desarrollo en donde se preocupan por la división del trabajo y la especialización y método de trabajo del empleado el cual en dicho tiempo era llamado obrero.

La tercera etapa, llamada “La era de la industrialización”, implicó cambios significativos como el uso del hierro por el acero, así como del vapor por la electricidad y los derivados del petróleo. Surgieron campos de suma importancia como la ciencia; se desarrollaron nuevos medios de transporte, se mejoraron las comunicaciones radiales y televisivas El capitalismo industrial dio paso al capitalismo financiero lo que se tradujo en el dominio y la acumulación de capital, la separación de la propiedad privada y el desarrollo de compañías de holding. Siguiendo la ruta planteada por Chiavenato, actualmente nos ubicamos en la última etapa: “La era de la información”. En esta se distingue por en el avance, desarrollo y aplicación de las tecnologías de punta, las telecomunicaciones y los medios de transporte. En las empresas la jerarquización empezó a ser substituida por las redes internas que cumplen la función de interconectar departamentos entre sí, lo que facilita 19 ampliamente el compartimiento de la información de forma segura y rápida. Las ventajas competitivas, las economías de escala, el liderazgo, el conocimiento y el personal entre otros, se convirtieron en los recursos más valorados de la organización para su estructura interna y externa. Lo señalado anteriormente, permite asumir el concepto de cultura organizacional como la forma eficaz para generar mejor producción, es decir ratifica el concepto de la interdependencia. Sin embargo, antes de entrar de lleno en el concepto de cultura organizacional se debe de aclarar cuál es la diferencia entre cultura y clima organizacional. Estos son dos conceptos que suelen ser confundidos y mal utilizados.

Según Hitpass, (2017, p. 137), “El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros,

mientras que la cultura organizacional se refiere al modo de vida propio que en cada organización se ha desarrollado”.

Se mencionan las teorías relacionadas con las variables de estudio, en la variable uno, cultura organizacional, se asume como modelo teórico el “Genérico de cultura organizacional” propuesto por Heinzmann y Neto (2014) dentro de los puntos de contribución se destacan los siguientes: cultura del poder, cultura del papel, cultura del logro y cultura del acompañamiento. Se asume este modelo teórico porque contribuye a la fuente de las cualidades de idiosincrasia apropiados por los miembros institucionalizados. La solución al problema de la institución educativa se detalla como la participación entre la asimilación de los elementos constitucionales de comunidad a modo extrínsecos y la calidad de integración interna para convertir la cultura en una creencia de los trabajadores orientados a la pertenencia de la producción de la misma.

Esta investigación asumirá la teoría de la cultura organizacional desde la corriente crítica propuesta por Gómez y Rodríguez (2017) la cual mencionó los siguientes aportes: el entorno es la base para que se dé una correlación entre la percepción y la capacidad del individuo para asimilación de funciones en supuesto de labores.

Se asume esta teoría específica porque al momento de establecer el logro de éxitos en la retribución de un reconocimiento u oportunidades de ascensos en la cultura organizacional como estructura de la empresa, se da la calidad de adherencia de los ejes centrales en la participación de la organización por parte del empleado bajo la evaluación de los supervisores.

En cuanto a las definiciones conceptuales de la cultura organizacional se asume como postura científica a Palafox, Jiménez y Hernández (2019) quienes detallaron la asistencia de la calificación estructural de los sistemas en la calidad de aseguramiento de la pertenencia de los colaboradores en la capacidad de compartición y colaboración según los valores que estructuran la organización para ser más eficientes.

La cultura organizacional demuestra las cualidades del colaborador para expresar sus conformidades entre la forma que se estructura la empresa y al mismo tiempo cómo se llega al resultado sin la duplicidad de responsabilidades.

En esto, el desarrollo del sentimiento juega un rol importante en la capacidad de alcanzar la meta de calidad eficiente en la observación a través de la intervención de los problemas.

De esta forma, los autores detallados proporcionan un ejemplo de miembros en sentido de identidad en la organización y generar compromiso con las creencias y valores. Como mencionan Linares y Ochoa (2016) sostienen que es un conglomerado de asociación que determina la calidad de desempleo de los colaboradores.

Al mismo tiempo, se considera como un modelo de percepciones de conjeturas básicas que comparte un grupo al momento de asimilar una resolución de problemas a través de cómo se organizaría mejor la unidad de trabajo y el procedimiento de los procesos a seguir. Desde otra perspectiva Vargas y Flores (2019) mencionan que, es el grupo de creencias y modelados de cómo se debe llevar mejor el flujo de los procesos en el trabajo con el fin de obtener mayor eficiencia en la producción por cada colaborador a través del manejo de la gestión de recursos y administración.

En relación a lo antes mencionado, es oportuno abarcar la participación de la unidad de organización y métodos de las unidades educativas, muchas de éstas se hallan conformadas por expertos en la materia administrativa docente o por los propios colaboradores de la Unidad Educativa con disposición a generar un cambio que facilite el proceso de educación y manejo gestión de calidad en los servicios educativos ofertados.

Según Marulanda y Cruz (2018) es un procedimiento que esquematiza de manera referencial el flujo de actividades bajo el ordenamiento de la estructura del recurso humano dividido en departamentos o áreas con una cualidad dirigida a la comunicación y mejoras en calidad de entrega de productos y calidad en la gestión de los recursos; de referencia para la gestión del conocimiento se elaboran manuales organizacionales o estructuras de flujo organizacional contemplando el comportamiento y actitudes que comparten los docentes y según su grado de adaptación laboral se ofrecen modelamientos de dicha jerarquía interna.

Por su parte Gutiérrez (2016) manifestó que es un método de comprensión que nos suministra un piloto de contexto por el cual se da sentido de la jerarquía que es partícipe del orden. Este sistema está conformado de un grupo de elementos que destaca la secuencia de control en las metodologías y procedimientos de la funcionalidad de la escuela.

Características de la cultura organizacional

Vargas, (2007, p.173), tomando lo señalado por Newstrom y Davis, caracteriza a la cultura organizacional, de la siguiente manera:

- a. Es única y distintiva, es decir, cada organización tiene su cultura propia que la distingue de las demás organizaciones. No existe un tipo de cultura "mejor" para todas las organizaciones.
- b. Es implícita. Los miembros de una organización en muy raras ocasiones explicitan su cultura.
- c. Forma parte o está integrada en un conjunto de elementos consistentes entre sí, como si fueran partes de un rompecabezas.
- d. Muestra estabilidad-dinamicidad relativa. En la mayor parte de las ocasiones, sus modificaciones y cambios son lentos.
- e. Es una representación simbólica de los elementos culturales.
- f. Tiene tendencia a la perpetuidad, ya que las organizaciones atraen al mismo tipo de personas que tienen sistemas de valores y creencias similares.
- g. Es intangible, pero se manifiesta en todas las partes y elementos de la organización, a la que afecta.
- h. Es de aceptación y observancia por la mayor parte de los miembros de una organización.
- i. Es un sistema abierto y, por tanto, en estrecha comunicación con su entorno.

Por su parte, Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge (2009), consideran que existen siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización:

- Innovación y aceptación del riesgo. Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.

- Atención al detalle. Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles.
- Orientación a los resultados. Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos.
- Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización.
- Orientación a los equipos. Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos.
- Agresividad. Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil.
- Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento (p.551)

Sobre estos elementos se construyen los sentimientos de entendimiento compartido que los miembros tienen sobre la organización, el modo de hacer las cosas, y la manera en que se supone deben comportarse los miembros (Robbins y Judge).

A partir de las caracterizaciones presentadas, se puede deducir que la cultura organizacional se orienta a diferentes fines como los referidos a aspectos de carácter político, hacia la formación y consolidación de los sentimientos de identidad, al compromiso colectivo por encima del individual, a la estabilidad del sistema social, a los flujos de información, al sistema de códigos verbales y de distintos y a la motivación de los integrantes de la organización que posibilitará el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Asimismo, de dichas características señaladas lleva a entender a la cultura organizacional como el resultado de aspectos formales e informales de la estructura, como son: los sistemas de control, las reglas, las normas y las relaciones interpersonales que deben regir en una organización social.

Dimensiones de la cultura organizacional.

Valores.

Griffin y Moorhead (2010) establecen que “los valores culturales son los que necesitan tener los empleados sobre cómo deben actuar para que la estrategia actúe según los valores estratégicos” (p. 473). Se establece entonces que los

valores son inherentes de cada persona y que las organizaciones esperan que sean compartidas. Es de gran importancia que los valores estén presentes en cada persona para así poder desenvolverse según las estrategias de las organizaciones. Además “las consecuencias repetidas de actividades que refuerzan y manifiestan valores fundamentales de una organización, son considerados como ritos” (Robbins y Judge, 2017, p. 264)

Creencias.

Dilts (2003) manifiesta que “las creencias influyen poderosamente en nuestras vidas, la sabiduría popular afirma que, si alguien cree firmemente que puede hacer algo, lo hará y si cree que algo es imposible, ninguna cantidad de esfuerzo le convencerá de lo contrario” (p.138). Esto nos dice que si realmente alguien cree en lo que está realizando lo realizará con éxito porque tiene las herramientas necesarias para lograrlo.

Clima.

Existe una variedad de calificativos referente al clima, como lo indican algunos autores: clima organizacional, clima laboral, ambiente laboral u organizacional. Es así que el clima organizacional se ha conceptualizado a nivel individual, conocido como clima psicológico y, a nivel organizacional, conocido como clima organizacional o laboral.

Normas.

Las normas son los criterios de comportamiento aceptable en los grupos que sus miembros comparten, cada grupo establece sus propias normas, además las normas establecen criterios de lo correcto o incorrecto, controlando en cierta forma las conductas de los trabajadores de una institución.

Símbolos.

Otra herramienta para interpretar a la cultura, según Daft (2011) Los símbolos, es decir, algo que representan otra cosa, se puede decir que las ceremonias, historias y ritos son símbolos debido a que representan los valores más profundos, otro símbolo es un artefacto físico de la organización estos son poderosos porque enfocan su atención en su aspecto específico. (p. 379).

Filosofía.

Con respecto a la filosofía, Espinosa (2009) nos manifiesta: La filosofía de las organizaciones ayuda a reflexionar sobre: la misión, visión, creencias y valores, las debilidades y fortalezas, que las hace únicas, las diferencia y pueden hacer mejor que cualquier otro, que les ha resultado exitosa en el pasado, que ha tenido incidencia en los cambios de su entorno en los resultados y saber qué se puede hacer para convertir las amenazas en oportunidades.

Gestión de la Calidad del Servicio Educativo.

Las organizaciones educativas según su cultura en el cual se hallaban establecidas dieron un repunte en la falta de logros que debían promover la participación de la interacción de los diversos departamentos o áreas de la organización en la perspectiva de alcance de objetivos deseados como calidad de servicios. Se necesita establecer la oportunidad de mejoras que arrojaron los resultados, por tal motivo la influencia de indicadores en bajo nivel de aceptación sobre los encuestados se propicia una mejora en la calidad de atención al servicio como parte del mejoramiento de calidad para reducir el nivel de incidencia del problema de costos de no calidad. La valoración de los consumidores del servicio educativo de las universidades es baja por parte de la percepción de los usuarios.

A continuación se describen las teorías relacionadas a la variable dos, gestión de la calidad del servicio, se asume el modelo teórico gestión de calidad “European Foundation For Quality Management (EFQM)” propuesto por EFQM (2018), donde se destacan los siguientes puntos de contribución: añadir valor al usuario, crear futuro sostenible, el desarrollo de las capacidades dentro de la cultura de una organización, creatividad, calidad de innovación, competencias de liderazgo, visión y proyección de calidad, integridad y ética corporativa, eficiencia de tiempo y recursos, entre otros.

Estas características generan que las entregas de los servicios sean más fáciles de evaluar y llevar un mejor control de cada unidad de producción, así se logra el nivel más cercano a la perfección oír la voz del usuario (las expectativas y la satisfacción del consumidor del servicio en la opinión sobre la calidad que

considera óptima). A su vez, Monsalve y Hernández (2015) mencionó que es el grado de características que no se pueden separar del producto o servicio para Por su parte, Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016) mencionaron que, es la acción que produce beneficio desde el ofertante como el que recepta el servicio; esto se considera esencialmente en bienes intangibles como cualidades y capacidades o habilidades creadas como parte de un sistema de producción de las organizaciones dedicadas a este sector. Es así que, la expectativa y la valoración de la calidad del servicio es satisfactorio o no satisfactorio, en el caso de ser un rango intermedio se procede a medir la voz del usuario para atender las necesidades de mejoras en la calidad y proceder a readecuar el procedimiento de producción de entrega de educación en la comunidad según los contextos que pueden interferir desde una organización y manual (currículo educativo) que es generalmente estandarizado y puede ser flexible.

La correcta gestión de recursos y la organización de los procesos proporciona una fácil obtención de las metas dispuestas por la directiva; en este estudio se asume la teoría específica de calidad del servicio global de Chacón y Rugel (2018) donde se destacan los siguientes aportes: control de estadísticas de calidad en procesos, filosofía de la calidad, ciclo de Deming y mejoras de competitividad. Se logra una determinación de importancia de esta teoría porque reconoce la satisfacción del consumidor en el servicio educativo o de otros servicios como un impacto de eficiencia en la cultura organizacional y el agregado de incremento de costo de calidad y reducción de la no calidad.

Para evaluar el nivel de gestión de la calidad del servicio de los colaboradores se asumieron las dimensiones propuestas por Bedoya (2017). La primera dimensión, expectativas del usuario, es definida por González, Frías y Gómez (2016) como el deseo del consumidor de un servicio de excelencia como un motivo para su selección entre diferentes ofertas. Con frecuencia las características distintivas o competitivas de las organizaciones al momento de lanzar al mercado educativo una oferta de enseñanza pueden ser suficiente para que sea seleccionado por el consumidor o la comunidad ante las entregas de ofertas particulares sobre los centros educativos estatales.

Por otra parte, el autor Dalongaro (2014) mencionó que, es un proceso de consideración en la selección del proveedor a fines de sus objetivos con análisis de las estrategias que demuestra y la calidad del servicio que consolida la satisfacción de una necesidad. Es en este punto donde se observó una correlación entre la cultura de la organización y la calidad de servicios educativos que entrega a la comunidad como derecho en el acceso a la educación gratuita. En esta dimensión se permite tener una visión de los elementos que comprenden el servicio, la relación que posee con la comunidad y su adaptación a las circunstancias que generan el objeto y la motivación de ser electos por los padres de familia para sus hijos.

Ahora bien, en palabras de los investigadores y teóricos de la administración Hernández, Medina y Hernández (2014) plantearon que, los resultados de las expectativas al no ser las deseadas por el consumidor se genera una imagen de la organización muy mala y se deja de apreciar sus beneficios y se acentúa sus defectos. Es en este caso que, la comunidad es la veedora de la calidad del servicio educativo que entregan las organizaciones dedicadas a la pedagogía y los centros de formación en todos los niveles, es decir, se da paso a la percepción y categorización de una buena o mala imagen según las expectativas de satisfacción de necesidades o productos esperados en la enseñanza de los usuarios.

Dimensiones de la Gestión de la Calidad del Servicio Educativo

Expectativas del usuario:

Son las creencias que tienen en función a la prestación del servicio, las cuales actúan como estándares de referencia para poder calificar su desempeño. Es una de las brechas que existe sobre la calidad de servicio, y consideraron también que todas las organizaciones deben orientarse hacia la medición e identificación de la misma ya que esto puede determinar los niveles de satisfacción que existe en los clientes” (Arciniegas y Mejías, 2017, p. 28).

Según Gallardo y Reynaldos (2014) está dada en representación de la prestación del servicio, él consideró como se mencionó con anterioridad un antes de como expectativas y un después como la satisfacción de las necesidades; por otra parte, en palabras de Ferraz et al. (2018) plantearon que, las organizaciones

están en la búsqueda constante de crear una nueva expectativa en el consumidor para que sea ésta misma organización la que de paso a la satisfacción de la misma. En otras palabras, es la creación de una necesidad o problema que es solucionado por la escuela para dar paso a la apreciación de su valor cultural organizacional como eficiente y eficaz en la gestión de recursos y capital humano en la oferta de educación que es acorde a las circunstancias contextuales de la localidad donde ejerce su cobertura de funciones.

Percepción del usuario:

La percepción del cliente está en función de la prestación del servicio, considerando un antes, durante y después de la atención. Sin embargo la realización del servicio podría ser la adecuada según la opinión de la organización, en función de sus parámetros de atención, pero no serlo para el cliente” (Gallardo y Reynaldos, 2014, p. 357)

Por su parte, Sihuin, Gómez y Ibáñez (2015) manifestaron lo siguiente, la apreciación de las herramientas de control y evaluación de logros de las planeaciones y gestión de recursos en asignación de procedimientos y labores, es la inherencia existente en el producto o servicio que cuenta la compañía para entregar lo requerido por la comunidad y los consumidores.

Además, plantearon los autores Padilla, Herrera y Acevedo (2016) que es, una particularidad contextual que, en el posicionamiento de la selección de modo psicológico y condicionado del consumidor, existen tres elementos inherentes a la satisfacción de necesidades: el rendimiento, las expectativas y los niveles de satisfacción.

Es por esto, la satisfacción que tiene como vivencia o hechos de un consumidor de servicios educativos, es adquirido a través de acción de interpretación de la complementariedad de la necesidad a ser cubierta para alcanzar un estándar de equilibrio en la aceptación de lo entregado por la organización.

Desde otro enfoque conceptual de Morillo y Morillo (2016) mencionó que, es la interpretación de manera escalar o de rangos en la espera de los resultados que pronostican los consumidores a través de la imagen que detalla la publicidad del servicio o producto. En este aspecto, la satisfacción de la entrega de un servicio antes promocionado por el estado o por el ente regulador debe estar relacionado

a la flexibilidad que pueda ser necesaria en la adaptación según el contexto o las circunstancias de la calidad en la educación a partir de la cultura organizacional.

Satisfacción del usuario

Es una condición esencial para obtener un lugar en la mente del consumidor y está conformada por tres elementos: el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción” (Padilla, Herrera, Acevedo y Pardillo, 2016, p. 315). Por último, Guadarrama y Rosales (2015) demostraron que es un momento en el cual se logra tener una satisfacción en la interacción del usuario con el servicio. En otras palabras, esto conlleva a la mejora del posicionamiento de las características del mismo y desempeña una ventaja competitiva, en el mejor de los casos una diferencial, que hace dicha oferta de producción o de servicio sea única en el campo de educación.

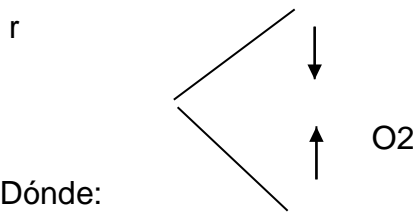
Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación corresponde a un enfoque de investigación positivista, al respecto Ramos (2015), menciona que el positivismo hace referencia a que la realidad es cuantificable y absoluta, la conexión del investigador con un fenómeno de estudio debe ser regulada, según el positivismo. El tipo de investigación es cuantitativo, que de acuerdo a Hernández (2018), es considerada como una estrategia que busca responder a un fenómeno de investigación o una hipótesis que ha sido establecida al inicio del estudio, ello a través de la obtención de resultados estadísticos o matemáticos.

Del diseño de investigación, se trabajará con el descriptivo correlacional bivariado, que de acuerdo a lo que sostiene Hernández (2018), tiene como propósito conocer el nivel de asociación o relación existente entre dos o más variables; en tal sentido, se optó por el mencionado diseño debido a que en el estudio se tiene como propósito determinar la relación entre las variables objeto de estudio, así también con sus dimensiones. El esquema del diseño es el siguiente:

O1

M



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1= Datos de la variable cultura organizacional

O2= Datos de la variable Gestión de la Calidad del Servicio Educativo

r = Relación entre las variables

Población y muestra

De acuerdo a Robles (2019), la población es el conjunto total de elementos de interés que presentan características similares, los cuales se encuentran asociados a un fenómeno de estudio. Para el estudio se trabajará, con una población N = 47 docentes de la IE N° 3711 Fe y Alegría 12. Puente Piedra. Lima.

Distribución de la población.

Sujetos	Total
Directivos	1
Administrativos	1
Docentes	45
Total	47

La muestra según Bavaresco (1994), se considera como “una porción o parte que representa una población y se determina mediante un procedimiento denominado muestreo” fue no probabilística, porque según Kinnear (1993), la selección de elementos se basa parcialmente a través de la perspectiva de criterio del investigador; y censal según Ramírez (1997) “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra “es decir, comprende el 100% de la población.

Tabla 11. Gestión de la Calidad del Servicio

		V1 Cultura Organizacional		V2 Gestión de la Calidad del Servicio
Rho de Spearman	V1 Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	de 1.000	,596**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
V2 Gestión de la Calidad del Servicio		Coefficiente de correlación	de 1.000	
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos primarios.

Interpretación:

Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 11, se observa claramente según como indica el análisis de las pruebas destalladas por la r de Spearman corresponde a **0,596**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre las variables es alta, inmediata y demostrativa al grado de 0.01; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó la conjetura de negación. Llegando finalmente a interpretar que, se comprobó que existe correlación significativa entre las variables.

Tabla 12. Expectativas del usuario

		D1
V1	Cultura Organizacional	Expectativas del usuario

Rho de Spearman	V1 Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	de 1.000	,314*
		Sig. (bilateral)		.027
		N	47	47
	D1 Expectativas usuario	Coeficiente de correlación	de 1.000	1.000
		delcorrelación	,314*	
		Sig. (bilateral)	.027	
		N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos primarios.

Interpretación:

Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 12, se observa claramente según como indica el análisis de las pruebas detalladas por la r de Spearman corresponde a **0,314*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio cultura organizacional y las expectativas del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es baja, inmediata y demostrativa al grado de 0.05; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó hipótesis nula. Finalmente se tomó en cuenta que hay una relación entre V1 y D1 de manera fuerte y significativa.

Tabla 13. Percepción del usuario

	V1 Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	de 1.000	Percepción del usuario
Rho de Spearman	V1 Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	de 1.000	,379*
		Sig. (bilateral)		.027
		N	47	47

D2	Coeficiente de correlación	de,379*	1.000
Percepción del usuario			
	Sig. (bilateral)	.027	
	N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos primarios.

Interpretación:

Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 13, se observa claramente según como indica el coeficiente de Rho de Spearman corresponde a **0,379*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es baja, inmediata y demostrativa al grado de 0.05; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó hipótesis nula. Finalmente se tomó en cuenta que hay una relación entre V1 y D2 de manera fuerte y significativa entre las variables.

Tabla 14. Satisfacción del usuario

	V1 Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	V1 Cultura Organizacional	D2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1 Cultura Organizacional	de,1000	de,1000	,621*
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
D2	Coeficiente de correlación	de,621*	de,621*	1.000
Percepción del usuario				

Sig. (bilateral)	.000	
N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos primarios.

Interpretación:

Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 14, se observa claramente según como indica el análisis de las pruebas detalladas por la r de Spearman corresponde a **0,621**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio es alta, inmediata y demostrativa al grado de 0.01; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó hipótesis nula. Finalmente se tomó en cuenta que hay una relación entre V1 y D3 de manera fuerte y significativa.

Discusión

Este presente informe de investigación de maestría se logró la comprobación de los planteamientos que se propusieron en el análisis de las variables de correlación, las cuales se fundamentaron en los objetivos que serán discutidos a continuación sobre la teoría de la cultura organizacional desde la corriente crítica propuesta por Heinzmann y Neto (2014) y Teoría de la calidad del servicio global de Chacón y Rugel (2018).

El enfoque teórico de estos autores es de manera independiente entre ambos, el primero con la variable independiente y dependiente se orienta al análisis de la teoría de la calidad que es en palabras del autor De la Cruz (2017) que la calidad es de manera instrumental porque establece los modelos de cultura organizacional que son pertinentes en la selección de ideas o colaboración de los docentes en la nueva toma de decisiones que parte de la guía de inducción y los lineamientos curriculares e institucionales de los elementos de rectoría de las organizaciones fiscales o particulares según establece la ley vigente o la necesidad de adaptación de los procesos previamente establecidos.

Se logró determinar la relación entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12 tal como se mostró en la tabla 4, el **94.3%** los docentes evaluaron a las variables en un grado alto. Que según los resultados de contraste de Unesco (2017) sólo el 45% de las escuelas primarias de América Latina habían aplicado la gestión de calidad de servicio educativo; mientras que, Martínez y Robles (2019) fueron 101 docentes que destacan una resolución de correlaciones con el 90% en que existe una correcta cultura organizacional.

Al respecto Palafox, Jiménez y Hernández (2019) quienes definen la cultura organizacional como la asistencia de la calificación estructural de los sistemas en la calidad de aseguramiento de la pertenencia de los colaboradores en la capacidad de compartición y colaboración según los valores que estructuran la organización para ser más eficientes. Por otra parte, Mejías, Godoy y Piña (2018) definen la gestión de la calidad del servicio como: la capacidad de medir por medio de las herramientas de la calidad como es seis sigma, producción de calidad y reducción de costos de no calidad para entender cuáles son las satisfacciones del consumidor ante el servicio ofertado bajo la gestión de la directiva en eficiencia y eficacia. De esta forma se nota que las correlaciones y las teorías son representables en la gestión y la calidad por igual.

Respecto al análisis inferencial la tabla 8, se observa claramente según como indica el análisis de las pruebas detalladas por la r de Spearman corresponde a **0,596**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio es alta, inmediata y demostrativa al grado de 0.01; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó la conjetura de negación.

Llegando finalmente a interpretar que, se comprobó que existe correlación significativa entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio. Ardiansyah, Hamidah y Susita (2020) tuvo resultados de Sig. 0.002 y correlación de 0.710 entre las variables que tiene un efecto directo la modalidad de control de la jerarquía de la organización en la asignación de las funciones de los docentes en la escuela. Es así que dicha participación en la calidad de

gestión de servicios se establece la predisposición al incremento de la calidad como resultado de alto nivel gestión de recursos.

Primer objetivo: Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 5, el **94.3%** los docentes evaluaron a la variable cultura organizacional como a la dimensión expectativas del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio en un grado alto. Por último, un 5.7% consideró en un grado medio, así como en la variable uno como en la dimensión 1 de la variable dos. Posterior a la comparación de los resultados hallados, se describe la influencia predominante de la variable uno y la dos en un grado alto, así como para la variable uno como en la dimensión 1 de la variable dos.

Pero en los resultados de Radwan y Abdul (2019) con el 98% de aceptación en la expectativa del usuario se modeló, las deducciones indicaron en forma consistente a la cultura organizacional como un influyente en forma directa y significativa en los objetivos deseados de la calidad de aprendizaje significativo, basado en habilidades y afectividad en los estudiantes en contextualización de educación superior. El estudio tuvo el potencial de reflejar positivamente sobre el Ministerio de Educación, los líderes académicos, así como el apoyo a las instituciones.

La tabla 9, se observa claramente según como indica el análisis de las pruebas detalladas por la r de Spearman corresponde a **0,314*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio cultura organizacional y las expectativas del usuario de las V1 y D3 al grado de 0.05; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó hipótesis nula. Finalmente se tomó en cuenta que hay una relación entre V1 y D3 de manera fuerte y significativa entre las variables. Por otra parte, en el análisis correlacional se muestra para el autor Inquilla, Calsina y Velazco (2017) su resultado fue alfa Cronbach de 0.709, lo cual da a reconocer que la variación es significativa en el estudio extranjero que en el local.

Siendo según González, Frías y Gómez (2016) las expectativas como el deseo del consumidor de un servicio de excelencia como un motivo para su selección entre diferentes ofertas. Con frecuencia las características distintivas o

competitivas de las organizaciones al momento de lanzar al mercado educativo una oferta de enseñanza pueden ser suficiente para que sea seleccionado por el consumidor o la comunidad ante las entregas de ofertas particulares sobre los centros educativos estatales.

Segundo Objetivo: Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 6, el **94.3%** los docentes evaluaron a la variable cultura organizacional como a la dimensión percepción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio en un grado alto. Por último, un 5.7% consideró en un grado medio, así como en la variable uno como en la dimensión dos de la variante dos.

Posterior a la comparación de los resultados hallados, se describe la influencia predominante de la variable uno y la dos en un grado alto, así como para la variable uno como en la dimensión dos de la variante dos. Pero en el estudio se estableció como muestra un grupo de 454 discentes y 64 educadores, a los cuales le aplicaron un cuestionario de 42 interrogantes de manera cerrada relativas a las interpretaciones de la calidad del servicio que recibían y las características de los medios que facilitaba la institución para que sean obtenidos.

Por otra parte es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 10, se observa claramente según como indica el Rho de Spearman corresponde a **0,379*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio es baja, inmediata y demostrativa al grado de 0.05; esto da a conocer que se dio la aceptación de la hipótesis positiva o de afirmación y se negó hipótesis nula. Finalmente se tomó en cuenta que hay una relación entre V1 y D3 de manera fuerte y significativa entre las variables cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario.

En contraste Llanos (2017) demostró que la correlación con las mismas variables y dimensiones es del 0.414, esto da conocer una correlación baja según los análisis. Dentro de los resultados encontrados se determinó que la cultura organizacional, se halló relacionada con la delimitación de una correcta

inducción en métodos organizacionales para que esté al alcance de los colaboradores y directivos del mismo.

Los resultados que se documentaron en el estudio tuvieron una consistencia de manera interna a la institución sin medición de las variables extrínsecas que afectarán la dimensión intrínseca, del cual se logró establecer dimensiones orientadas a una evaluación de las mejoras que sean necesarias en el procedimiento de entrega de servicios educativos. Es así que, los resultados derivaron en la afirmación de una potencial mejoría en la calidad de educación como servicio a través de la correcta administración de recursos como parte de la cultura organizacional que poseía (jerárquica de tipo lineal o militar y a su vez funcional).

Siendo según Gallardo y Reynaldos (2014) la percepción del usuario está dada en representación de la prestación del servicio, ellas consideran como se mencionó con anterioridad un antes de como expectativas y un después como la satisfacción de las necesidades.

Tercer objetivo: Es impresionante la relación entre las variantes y es posible percibir a través de la tabla 7, el **94.3%** Los docentes evaluaron a la variable cultura organizacional como a la dimensión satisfacción del usuario en grado alto. Por último, un 5.7% consideró en un grado medio, así como en la variable uno como en la dimensión 3 de la variable dos. Posterior a la comparación de los resultados hallados, se describe la influencia predominante de la variable uno y la dos en un grado alto, así como para la variable uno como en la dimensión 3 de la variable dos.

Por tal motivo se contrasta con los resultados del autor Jurado (2014) como muestra a 50 colaboradores de dos universidades de la ciudad "Luz de América" (Quito) se obtuvieron detalles en la forma positiva que se gestiona la calidad del servicio basada en la cultura de las organizaciones, con un 91% de aceptación entre la influencia de la variable 1 y la dimensión 3 similar al de esta investigación.

Así se entiende que en Gallardo y Reynaldos (2014) está dada en representación de la prestación del servicio, ellos consideran como se mencionó con anterioridad un antes de como expectativas y un después como la satisfacción

de las necesidades. En contraste de la cultura organizacional que demuestra las cualidades del colaborador para expresar sus conformidades entre la forma que se estructura la empresa y al mismo tiempo cómo se llega al resultado sin la duplicidad de responsabilidades. En esto, el desarrollo del sentimiento juega un papel imperante en dicha capacidad del alcance de meta en calidad eficiente en la observación a través de la intervención de los problemas.

En el análisis fenal de este estudio, según las relaciones de los autores Heinzmann y Neto (2014) y Gómez y Rodríguez (2014) en corroboración al modelo genérico de cultura organizacional y la teoría de la cultura organizacional desde la corriente crítica respectivamente, esto se asocia de manera inicial con la relación existente en los valores de, metodología descrito, ya que apunta valores en niveles de 94.3%, lo que demuestra una relación descriptiva alta entre las variables donde la mayoría de los docentes están de acuerdo y satisfechos con la administración del directivo en el cargo.

Por otra parte, los grupos restantes se hallan en un nivel de relación descriptiva media, la cual indica un 5.7% esto no indica que es una pésima gestión, al contrario, reafirma que tiene una minoría que considera igual de buena pero está abierta a mejoras como todo elemento de administración de recursos con la gestión de cultura organizacional.

De esta manera las oportunidades de mejora son abiertas por esa brecha del 5.7% que puede ser sobre cada una de las dimensiones al tener un valor medio de aceptación, como se explicó anteriormente no es índice de una mala cultura organizacional en ninguna de las dimensiones de gestión de la calidad del servicio. Esto es importante para afirmar nuevamente la importancia de las recomendaciones que se darán posteriormente.

Por otra parte, la correlación se la analiza de manera diferencial, entre las variables fue de manera general de 0,596, lo cual indica una correlación alta y su significatividad es de 0.01, esto indica claramente un efecto de asociación entre la capacidad de cultura organizacional con la variable de gestión de la calidad del servicio lo que demuestra relación positiva entre las mismas y de modo elevado.

Por otra parte, todos los resultados se muestran como positivos, es decir en mayor o menor medida de relación entre las variables y las dimensiones, donde la inferencia entre la cultura organizacional y las dimensiones: expectativas del usuario, percepción del usuario y satisfacción del usuario. Es en este momento que se puede poner en discusión los modelos de gestión de calidad European Foundation For Quality Management (EFQM) y la teoría de la calidad del servicio global, es por ello que los valores de correlación de Spearman significativos, pero no perfectos, porque se evalúa una variable sobre una dimensión.

En tal caso los resultados siempre muestran una fuerte relación entre ambos, así el modelo de calidad total que abarca la EFQM, tiene una correlación práctica y teórica con la teoría de la calidad del servicio global, tal como se demuestra entre los valores de Rho de Spearman.

Conclusiones

1. Se determinó que la correlación entre cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12; tanto en análisis descriptivo que dio el **94.3%** los docentes evaluaron a las variables cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en un grado alto. Y en análisis de hipótesis dio que el análisis de las pruebas detalladas por la r de Spearman corresponde a **0,596**** y una Sig. = 0,000 < 0.01, valores que señalan que la correlación obtenida entre la cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio es alta. A través de estos resultados se tiene como evidencia la correlación alta entre variables y aceptación por medio del 97% en las encuestas. Pero los resultados descriptivos demostraron ya significativa correlación.
2. Se estableció que la correlación entre la cultura organizacional y expectativa del usuario en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12; es según datos descriptivos como **94.3%** en donde los docentes evaluaron a las variables y su resultado fue de grado alto. Pero en el correlacional, se obtuvo por Rho de Spearman corresponde a **0,314*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio es fuerte.

3. Se estableció que la relación entre la cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12 es según el **94.3%** en donde los docentes evaluaron a la variable cultura organizacional como a la dimensión percepción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es, en un grado alto. Así mismo contrasta la Rho de Spearman corresponde a **0,379*** y una Sig. = 0,027 < 0.05 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es baja, así la variación de estos resultados amerita una propuesta de recomendación eficiente en el manejo de la organización para lograr una buena gestión en la calidad del servicio.
4. Se estableció que la relación entre la cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario en la IE N° 3711 Fe y Alegría 12 es según el análisis descriptivo del **94.3%** en donde los docentes evaluaron a la variable cultura organizacional como a la dimensión percepción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es, en un grado alto. Así mismo contrasta la Rho de Spearman corresponde a **0,621**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que demuestran la obtención de una relación y no una independencia que están determinadas por las variantes de estudio cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario de la variable gestión de la calidad del servicio es alta.

Referencias Bibliograficas

- Arciniegas Ortiz, J. A. & Mejías Acosta, A. A. (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>
- Ardiansyah, Hamidah, Susita, D. (2020). Organizational culture, compensation and employee engagement influence on organizational citizenship behavior.
- Cabrera, K. y Gonzales, L. (2006). Currículo universitario basado en la competencia. Piura: Universidad Privada del Norte.
- Cadena-Badilla, Jesús Martín, & Vega-Robles, Arturo, & Real Pérez, Isidro, & Vásquez Quiroga, Joaquín (2016). Measurement of the quality of service Provided to customers by Restaurants in Sonora, Mexico.
- Casanova, M. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 4,8, Consultado en <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num4/art1.pdf>.
- 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>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8a ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). Administración de recursos humanos. México: Prentice-Hill
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional (2a ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional (2a ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Cunza, M. & Idme, H. (2017). Influencia del clima institucional en el desempeño docente de la Institución Educativa “Clorinda Matto de Turner”, Cusco – 2017. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad César Vallejo. Cusco.

Obtenido de: http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/18781/Cunza_EMA-Idme_CH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dalongaro, Roberto Carlos (2014). Customer satisfaction with supermarkets in frontier areas. *Administrative Sciences*, (4), 35-49. [Consultation Date

Dilts, R. (2003). El poder de la palabra PN: la magia del cambio de creencias a través de la conversación. Barcelona: Urano

Enciclopedia Económica. (2018). Cultura Organizacional. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/cultura-organizacional/>

Espinosa, A. (20 de marzo, 2009). Filosofía empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.dinero.com/columnistas/edicion-impresa/articulo/filosofiaempresarial/75465>.

Fernández, M. (2002). Realidad psicosocial del maestro de primaria. Lima: Universidad de Lima.

Gallardo Ferrada, Amanda y Reynaldos Grandón, Katuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción del usuario desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería global*, 13 (36), 353-363. Recuperado el 21 de septiembre de

García, O. (2007). La cultura humana y su interpretación desde la perspectiva de la cultura organizacional. *Pensamiento y Gestión* (22), 143-167. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=64602204>

Gestión y estrategia, Vol. 23, Núm. 36.

Gómez y Rodríguez (2014) Scientific articles, types of research and scientific productivity in health sciences. *Rev Cienc Salud*. 2016; 14 (1): 115-121.

Gonzales, J. (2016). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño en Instituciones Educativas. Evidencia en el Municipio de Pereira (tesis de maestría). Manizales, Colombia: Universidad de Colombia.

González-Arias, Mahé, Frías-Jiménez, Roberto Argelio, & Gómez-Figueroa, Olga. (2016). Analysis of the quality perceived by the client in the hotel activity. *Industrial Engineering*, 37 (3), 253-265. Retrieved on September 25, 2020,

Griffin, R y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional, gestión de personas y organizaciones (9a ed.). México: Cengage Learning

Guadarrama Tavira, Enrique, & Rosales Estrada, Elsa Mireya (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del usuario. Análisis y reflexión

teórica. Ciencia y Sociedad, 40(2),307-470.[fecha de Consulta 24 de Septiembre de 2020]. ISSN: 0378-7680.

Heinzmann, L. y Neto, D. (2014). Cultura Organizacional e Estrategias de Internacionalización: Brazilian.

Hernández, H., Fernández, J. y Baptista (2010). Metodología de la investigación científica. México. Mc Graw-Hill

Hernández-Oro, Reina Maylin, Medina-León, Alberto Arnaldo, & Hernández-Pérez, Gilberto. (2014). Satisfacción del usuario en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. Ingeniería Industrial, 35(1), 25-33.

Hitpass, B. (2017). BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación. Cuarta Edición. Santiago: BHH limitada. p.137

Inquilla Mamani, Juan, & Calsina Ponce, Wilber Cesar, & Velazco Reyes, Benjamin (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del altiplano – Puno –Perú 2017.

Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones (3ª ed.). España: Mc Graw Hill.

Martínez y Robles (2019). Cultura Organizacional en el Sistema de Gestión de Calidad en las Dependencias de Educación Superior (des) Valle de México.

Medina, L. (2016). Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ, (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Queretaro.

Minedu (2014). Marco del Buen desempeño docente. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>.

Ministerio de Educación (2010). Marco del buen desempeño docente. Lima: Minedu.

Ministerio de Educación (2012). El marco del buen desempeño docente. Documento de trabajo. Lima: Minedu.

Monsalve Castro, Carolina, & Hernández Rueda, Sonia Isabel (2015). Management of the quality of service in the hotel industry as a key element in the development of sustainable tourist destinations: Bucaramanga case. School of Business Administration Magazine, (78), 162-173.

Opcion, 36 (SpecialEdition26), pp. 1528-1541.

Padilla -Aguiar, Daimeé, & Herrera -García, Ricardo Amir, & Acevedo- Suárez, José Antonio, & Pardillo -Baez, Yinef (2016). Buscando la satisfacción del usuario.

Piña, J. (2003). Representaciones, imaginarios e identidad. Actores de la educación superior. México: UNAM-CESU-Plaza y Valdés.

Radwan, O., Abdul Razak, A.Z.B. (2019). The effect of organisational culture on students' cognitive, skill-based, and affective learning outcomes in higher education in Saudi Arabia. *Opcion*, 35(20), 2337-2363.

Robbins S. (2000). Comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall.

Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice - Hall Hispanoamericana S.A

Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 1. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/1269/1099>

Rodríguez, R. (2009). La Cultura Organizacional. un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *INVENIO* 12(22), 67-92. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetLaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategic-3394655.pdf>

Schein, E. (2007). Organizacional culture and leaderchip. (3ra. ed.) San Francisco: JosseyBass.

Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfaction of hospitalized users in a hospital in Apurímac, Peru. *Rev Peru Med Exp Public Health*. 2015; 32 (2): 299-302. <https://www.sskip.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>

Unesco (2003). Financing education^N Investments and returns, París: UNESCO - UIS/ OECD.

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

UNESCO. (2020). Propuestas de la UNESCO para garantizar la educación online durante la pandemia. UNESCO.

<https://www.educaweb.com/noticia/2020/04/01/propuestas-unesco-garantizareducacion-online-pandemia-19132/>.

Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México, Edición electrónica. Jalisco (México): Eumed.net. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <http://www.eumed.net/librosgratis/2007b/301/caracteristicas%20de%20la%20cultura%20organizacional.htm>

Vesga Rodríguez, J.J., García Rubiano, M., Forero Aponte, C., Aguilar Bustamante, M.C., Jaramillo, J.A., Quiroz González, E., Castaño González, E.J., Andrade Jaramillo, V., y Gómez Vélez, M. A. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52–61. <https://doi.org/10.14479/sumapsi.2020.v27.n1.7>