

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO. IE JORGE BERNALES SALAS N° 7080. VILLA MARÍA DEL  
TRIUNFO. LIMA.**

ORGANIZATIONAL CULTURE AND EVALUATION OF THE QUALITY OF THE  
EDUCATIONAL SERVICE. IE JORGE BERNALES SALAS N° 7080. VILLA MARÍA  
DEL TRIUNFO. LIMA.

CULTURA ORGANIZACIONAL E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO  
EDUCACIONAL. IE JORGE BERNALES SALAS N° 7080. VILLA MARÍA DEL  
TRIUNFO. LIMA.

---

Recibido: 1/08/2024

Aceptado: 5/08/2024

Aprobado: 16/09/2024

---

Fabiola Pamela **RIVERA VELARDE**<sup>1</sup>

Luz Doris **SÁNCHEZ PINEDO**<sup>2</sup>

---

## Resumen

Los conflictos interpersonales e institucionales en los entornos laboral, académico y administrativo pueden perjudicar el rendimiento académico de los estudiantes. El propósito del trabajo fue determinar si la cultura organizacional y la evaluación de la calidad del servicio educativo en el IE Jorge Bernales Salas Nr. 7080 ubicado en Villa María del Triunfo, Lima, se relacionan. Utilizamos métodos hipotéticos deductivos y cuantitativos para realizar diseños relacionados a niveles descriptivos, horizontales y ordinales.

Se utilizó una muestra aleatoria de 47 docentes de primaria y secundaria, dos cuestionarios validados por un panel de 3 expertos y se aplicó la confiabilidad por alfa de Crombach, arrojando coeficiente de 0,806 y 0,798 de las variables. La información se trató con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para determinar correlaciones y proponer y realizar pruebas de hipótesis o comparaciones.

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos

<sup>2</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9981-073X>

Los datos resultantes tenían  $r$  de Spearman igual a 0,538 y sig. 0.00 es menor que 0.01, lo que indica alta correlación entre la cultura organizacional y la evaluación de la calidad del servicio educativo. Dado que los valores anteriores conducen al rechazo de la hipótesis nula propuesta, se acepta y prueba la hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** cultura organizacional, evaluación calidad del servicio educativo,

### **Abstract**

Interpersonal and institutional conflicts in work, academic, and administrative environments can harm students' academic performance. Therefore, the purpose of this work is to determine the relationship that exists between organizational culture and the evaluation of the quality of educational services at the IE Jorge Bernales Salas Nr. 7080 located in Villa María del Triunfo, Lima. We use hypothetical deductive and quantitative methods to carry out related designs at descriptive, horizontal and ordinal levels.

A random sample of 47 primary and secondary school teachers was used, two questionnaires validated by a panel of 3 experts and reliability was applied using Crombach's alpha, yielding coefficients of 0.806 and 0.798 for each variable. The data were treated with the non-parametric Spearman's Rho statistic to determine correlations and propose and perform hypothesis tests or comparisons.

The resulting data had Spearman's  $r$  equal to 0.538 and sig. 0.00 is less than 0.01, which indicates a high evaluation between the organizational culture and the evaluation of the quality of the educational service. Since the above values lead to the rejection of the proposed null hypothesis, the alternative hypothesis is accepted and tested.

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

### **Introducción**

Martínez y Robles (2019) proponen que Uno de los pilares de una armoniosa convivencia es la cultura organizacional promovida por permanente y adecuada relación interpersonal, en el que la tarea que cumple el funcionario, directivo, académico administrativo, padre de familia y el estudiante tengan un cierto nivel de orden y estar bien distribuidas y diseñadas para la promoción, las atenciones y satisfacciones de los clientes, hoy el padre de familia. Martínez y Robles (2019).

La UNESCO planteó en el 2017 lo imperativo que resulta velar por una educación digna para niños y adolescentes que formen como ciudadanos, con valor cívico, empatías, listo a comprender las problemáticas globales de sus comunidades. Se necesitan servicios cualificados en la escuela. En nuestro país son derechos legales

exigibles. Se necesita que las brechas de la oferta de los educadores y lo recibido por educandos disminuyan. Insistimos, que buenas culturas organizacionales se conviertan en retos importantes de las escuelas que tienen una relación muy importante con la calidad de los servicios educativos que ofrece.

Transformación educativa implican esfuerzos de las comunidades educativas, también de planes gubernamentales. Hacia futuros cercanos respecto a la nueva tendencia global que tiene presencia con las formas de desarrollar pensamientos críticos y significativos pero también pensamientos computacionales, de acuerdo a épocas digitales cibernéticas informáticas que se viven y se necesita que la política pública educativa deba tener constancia, ser reflexiva y debatir sustancialmente y se nutre la investigación desde las acciones, de la práctica docente que en épocas computacionales requieren la adquirir nuevo signo, nuevo desafío y avance, se necesita que las escuelas tengan gestiones que den cualificación a las instituciones, se necesita el potenciamiento de roles vitales de los docentes no solo pedagógicos sino también roles transformadores, sociales y comunitarios, líderes de este cambio que entienda sus responsabilidades de cara a ser motores de este cambio transformador y que dependa del directivo, el padre de familia, las comunidades educativas, generalmente. Participar activamente por los miembros de la comunidad educativa son posiciones irreductibles con acentos místicos, perseverantes, empáticos y otros servicios que permitan mediante las culturas organizacionales asumir los n elementos para la promoción del sentido de evaluar la cualidad del servicio educativo.

La tesis está conformada por cuatro capítulos: el planteamiento del Problema, el marco teórico que presenta los estudios previos los antecedentes internacionales y nacionales, así como un enfoque epistemológico del estudio, el capítulo 3 nos habla sobre operacionalizar de la variable, el método, nivel, diseño de investigaciones, las características de la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y finalmente los requisitos para la contrastación o prueba de hipótesis. Al finalizar la investigación unas conclusiones y recomendaciones enmarcarán este trabajo, para luego presentar las referencias consultadas para la discusión pertinente a la luz de lo que otros autores han propuesto. Vienen los anexos: cuadro de consistencia, cuadro de operacionalización de las variables, instrumentos de recolección de datos y otros pertinentes al estudio.

### **Objetivo General**

- Establecer la relación entre la cultura organizacional y la evaluación de la calidad del servicio en la IE Jorge Bernales Salas N° 7080. Villa María del Triunfo. Lima.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión expectativas del usuario en la IE Jorge Bernales Salas N° 7080. Villa María del Triunfo. Lima.
2. Identificar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario en la IE Jorge Bernales Salas N° 7080. Villa María del Triunfo. Lima.
3. Establecer la relación entre la cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario en la IE Jorge Bernales Salas N° 7080. Villa María del Triunfo. Lima.

### **Cultura Organizacional**

Las culturas de grupos u organizaciones se refieren al comportamiento y pensamiento de acuerdo a regla aceptada, de sus componentes. La creencia y acción de estos participantes influyen significativamente en procesos para tomar alguna de decisión, y forman parte de entornos físicos y sociales empresariales. Cuando grupo de personas interactúan, adquiere conocimiento y comparte ciertos espacios, formando así la cultura organizacional (Chidambaranathan y RaniKumaresan, 2015).

Según Robbins (1999), la cultura organizacional consiste en conjuntos de actitud e idea que comparten exclusividad.

Según Peters y Waterman (1982), la cultura organizacional, caracterizan a conjuntos de muy unificados y coherentes. Comunicar y difundir mediante simbolismos como historias, mito, leyenda, lema y anécdota.

Hofstede (1999, p. 294) sostiene que culturas empresariales de una empresa está relacionada con lo singular del comportamiento de sus empleados y la describe como: mentalidades compartidas que distinguen al individuo de organizaciones respecto a otros.

Según Marulanda y Cruz (2018), marca flujos de actividad basadas en la organización de las personas en pos de la mejora de los productos entregados a los clientes, así, el servicio prestado o el fabricante sean muy altas en calidad.

Según Marulanda y Cruz (2018), son procedimientos que muestran flujos de actividad organizada según la estructura de los recursos humanos, divididas en departamentos o áreas cuya calidad está destinada a la comunicación y mejora de calidad del producto en gestiones de recursos. . Entrega y calidad Como referencia para la gestión del conocimiento, considerar el comportamiento y las actitudes de los docentes, preparar manuales organizacionales o estructuras de procesos

organizacionales y garantizar que las jerarquías internas se modelen en función de qué tan bien encaja su trabajo.

Gutiérrez (2016) planteó: son métodos de perspicacia que nos da base sobre la situación a través del cual podemos entender la jerarquía de los miembros del orden. El sistema consta de un conjunto de elementos que resaltan métodos y secuencias de gestión en las funciones escolares.

### **Elemento básico de la cultura organizacional**

Rubén Rodríguez Garay (2009) quien considera que culturas organizacionales se componen de herramientas y acción, norma y supuesto básicos. El nivel superior incluye el producto cultural de algún grupo social como el espacio, las tecnologías, lenguajes, vestimenta, el sistema formal establecido en las gestiones, la meta, la estrategia, la política, la distribución y la planificación, que son más visibles y se consideran altamente visibles en las organizaciones. Reflejan fácilmente el valor de las comunidades educativas y comunican con claridad que guían su conducta. (Rodríguez, 2009).

También consideran que los valores son condiciones que determinan la forma de pensamiento y son referentes para evaluar la conducta. Si se comparten en un grupo social, obtienen aprobaciones sociales y progresivamente se convierten en creencias y suposición fundamental. El supuesto básico no es más que creencia, mientras que otros supuestos básicos, como ideologías que dictan existencias en comunidades particulares, son sentadas, a pesar de ser intangibles son preconceptos, es decir, están profundamente arraigados en la mente. , para dejarlo inconsciente. Cree que la cultura organizacional tiene existencia en niveles más profundos de supuesto subyacentes compartidos y se adhiere a estándares más limitados que la teoría antropológica.

Enciclopedias de Economía (2018), conforma culturas organizacionales: 1. Modelos: constituye visiones, misiones, visiones y meta que las organizaciones se plantean. 2. Estructuras organizacionales: cómo se organiza la función que ejecutan los empleados por jerarquía. 3. Identidad de marcas: Es la actuación de: identificar el logotipo, la marca y los símbolos de las organizaciones. 4. Creencias: Valor y Hecho: Proporcionan valores al miembro de las organizaciones. 5. Hábito: Actividad: organización de socios, reunión, informe, horarios de llegada, etc. 6. Actitudes: comportamientos diarios, amistades, actitudes laborales con otros, etc.

Chiavenato (2009) los agrupó para presentarlos de diferentes maneras. Afirmó: La cultura organizacional no son tangibles, son tangibles. Distingue dos niveles: niveles visibles, superficiales y niveles intangibles, profundos. Confirma las culturas organizacionales: sus efectos y consecuencias sólo pueden observarse. Es como un

iceberg en ese sentido. Por encima del agua están los aspectos visibles y superficiales de una organización que resultan de la cultura de una organización. Casi siempre se trata de elemento físico y concreto, tipos de edificios, el color utilizado, el espacio, la distribución de oficina y escritorios, el método y procedimiento de trabajos, las tecnologías utilizadas, títulos y descripciones del puesto y la política de gestiones de persona. La otra parte es invisible, más profunda y difícil de visionar o sentir.

Son expresiones psicológicas y sociológicas de la cultura (p. 124). Observan, no consistentemente, que diferente autor hacen referencia a distintos componentes culturales que son parte de la cultura organizacional de La IE.

Son 3 niveles:

- Primer: existen producciones y creencias, y notable es la cultura. La interconexión del espacio físico, la tecnología, la comunicación, el arte y el comportamiento de propiedad del grupo.
- Segundo: valor típico del individuo que resuelve algún problema. Para empezar, no es colectivo.
- Tercero: El supuesto básico se refiere a elemento que permanecen constantes y se repiten en grupos, también llamado orientación de valores dominante, que son las primeras elecciones de alguna creencia básica e implícita que determinan la conducta y las acciones. Gestionar lo que el público percibe, piensa y siente.

### **Características de la cultura organizacional**

Amorós (2007) lo define:

- Promueve innovar y asumir riesgo, referido a un entorno que promueve libertades y responsabilidades de los empleados y arriesgarse e innovar en el lugar de trabajo.
- Atención al detalle: Referidos a niveles de precisión y calidad que se espera del empleado al realizar las tareas.
- Orientación al resultado: referido a cómo la gestión se centra en el logro del resultado final en lugar de los métodos utilizados para lograr el resultado final.
- Enfoque en las personas: se refiere a cómo el resultado afecta al empleado y su prosperidad.
- Promover trabajos en equipos: refiere al uso de grupos de trabajos y la cooperación en la distribución de tarea y responsabilidad.
- Fomento Energético: referido a fuerza laboral competitivas conformada por empresarios.

- Centrarse en estabildades: referido a la mantención del status en vez de buscar mejorar a diario.

Robin y Timothy A. consideran que Stephen P. Judge (2009) 7 características representan el entorno de la organización:

1. Innovación y voluntad en asumir peligros. ¿se animan?
2. Vigilancia al detalle. ¿Hasta qué punto esperan de sus empleados detalle, análisis y atención al detalle?
3. Estar orientado a resultados. La medición de resultados o productos se centra en los métodos y procedimiento utilizado en el logro del resultado o evento.
4. Pon a la persona en primer lugar. Medidas de impactos de los resultados en el individuo de la organización.
5. Orientado a equipos. Tomar cuenta que el evento lo organiza un equipo, no individualmente
6. Ataque. Estas personas son agresivas y competitivas, no buscan armonía.
7. Estabildades. ¿Hasta qué punto las actividades organizacionales enfatizan la preservación más que el crecimiento?

Estos elementos se basan en una comprensión del miembro de las organizaciones, cómo trabajan y cómo se comportan en el edificio (Robins y Judge). Con base en la característica presentada, concluimos que la cultura de las organizaciones está orientada a diferentes objetivos, como aquellos en relación con caracteres políticos, formaciones y fortalecimientos de identidades, compromisos colectivos con el individuo, la estabilidad en las instituciones sociales, el flujo de información., oralmente. Y varios regímenes de categorización, así motivar al miembro de las organizaciones, ayudarían a lograr el objetivo marcado.

Asimismo, esta característica enunciada conduce a un comprender de la cultura organizacional, la cual se deriva de aspectos formales e informales de la estructura, como sistemas de controles, regla, norma y relaciones interpersonales que deben regularse por la organización social.

### **Clasificación de la cultura organizacional.**

Robins y Judge (2017, p. 515). Propone: Culturas sólidas se identifican a través de los valores fundamentales a los que se adhiere la organización y que se practican ampliamente. Cuanto más se acepta, más confianza tienen los miembros y más fuertes son las culturas (p. 536).

Culturas frágiles significan que no tiene suficientes tiempos, el empleado no sabe comenzar y utiliza regla y regulación para el control de la conducta del empleado.

Ritter, 2008, define en cultura funciona y disfuncional. creó cuatro culturas:

**Culturas débiles disfuncionales:** Los comportamientos integradores y las percepciones de la realidad tienen poco significado común y homogeneidad. Desorientado no tienen experiencias previas de aprendizajes.

**Culturas fuertes disfuncionales:** En situaciones críticas, hay opiniones únicas, no se logran buen resultado.. Existen culturas heredadas que confunden y fomentan obstinación a cambios. Las estructuras dan pasos, incluso si esos pasos entre el pasado y la realidad no han tenido éxito.

**Culturas poco funcionales:** en este caso, las estrategias implementadas en otros entornos seguirán siendo validadas debido a la naturaleza funcional de la cultura. Por tanto, esta crisis no es importante. En tiempos de crisis, la experiencia pasada se procesa sin tener consideración valor y creencia con el que colaboran los miembros de las organizaciones, pero da pertenencia al esfuerzo. Y son graves errores.

**Culturas funcionales:** significados compartidos, homogeneidad percibida y realidades críticas. Los valores organizacionales involucran acciones planificadas previamente y coordinadas. Las organizaciones funcionales o no funcionales son culturas débiles y son vistas como obstáculos superar dificultades, una cultura funcional fuerte es una barrera madura, ya que las nociones de conocimiento son rígidas y requiere búsqueda. La diferente opción comercial es compleja. Sólo las organizaciones de cultura estable y pragmáticas movilizan recurso en circunstancias difíciles. Puede significar un desafío en lugar de un apoyo.

### **Dimensiones de la cultura organizacional.**

Valores. Griffin y Moorgead (2010) sostienen: valores culturales son estrategias del empleados que se comporta en concordancia con el valor estratégico. Después identifican los servicios que son exclusivos del individuo y que las organizaciones quieran cooperar. Es muy importante que los valores personales desempeñen un papel en el contexto de las estrategias de las organizaciones. La consecuencia repetida de acciones que refuerzan los valores fundamentales de las organizaciones se considera un ritual Robbins y Judge, (2017, p. 12).

Creencias. Dilts (2003) tienen influencia en nuestra vida, el saber del pueblo dice que crees que puedes hacer algo imposible, lo hará, por mucho que invierta en persuadirlo. (s. 138). logrará sus objetivos.

Clima. Según algunos autores, el clima tiene varias calificaciones: climas organizacionales, climas laborales, climas laborales o climas organizacionales. Así, los

climas organizacionales se conceptualizan a niveles individuales como climas psicológicos y a niveles organizacionales como climas organizacionales o laborales.

**Regla.** La norma es un estándar de conducta aceptada compartida por los componentes del grupo. Establecen su propia norma. Es más, la norma definen lo que está bien o no y regula la conducta de los sustitutos.

**Símbolo.** Daft (2011) son herramientas para interpretar la cultura, cosa que representa otra cosa, rito, historia y ritual, se llama símbolo porque representa la tibieza intrínseca. Es muy poderoso, atrae atenciones de aspecto específico de tu persona.

**Filosofía.** Sobre la filosofía, Espinosa (2009) dice: La filosofía de una organización propicia la reflexión sobre: misión, visión, creencias y valores, debilidades y fortalezas, qué las hace únicas, qué las hace diferentes, qué se puede hacer mejor que cualquier otras organizaciones. Exitoso en el pasado, con cambio en la circunstancia que afectan el resultado y aprenden la conversión de las amenazas en oportunidades.

### **Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo.**

Las organizaciones públicas y privadas dedicadas a la educación y la formación prestan servicios a la sociedad. Las personas, independientemente de su edad, pueden aprender de ellos varias habilidades que les permitan actuar con eficacia y encajar en la sociedad. Por lo tanto, los estudiantes son los principales destinatarios de servicios que necesitan ayuda, las familias también son destinatarios de servicios y tienen expectativas especiales para los servicios educativos. La sociedad, como objeto de servicio de tercer nivel, también tiene necesidades y expectativas específicas. Por un lado, la sociedad en su conjunto quiere ciudadanos capaces y bien educados que vivan juntos en paz y armonía, pero por otro lado, no quiere asumir la responsabilidad ni gastar dinero adicional para corregir una mala oferta educativa. Senlle y Gutiérrez (2005) sostienen que la calidad de los servicios educativos depende de hacer las cosas bien a la primera. Si los métodos y sistemas utilizados en las clases de conducción fueran apropiados y se utilizaran sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no habríamos sufrido las enormes pérdidas financieras y humanas que ahora tenemos que soportar.

La organización educativa, en consonancia con su cultura inicial de desviarse del bajo rendimiento, debe promover compromisos interactivos de diferente departamento o área de las organizaciones para lograr el objetivo deseado, calidad del servicio, por ejemplo. Se necesitan la creación en oportunidad de mejorar que puedan producir algún resultado e impactar en el encuestado que conduzca a mayores enfoques de calidad de los servicios en el marco de las mejoras de la calidad para reducir la ocurrencia de niveles bajos y bajos de calidad del servicio.

Desde cómo percibe el usuario, el consumidor tiene una baja valoración de los servicios de educación universitaria. Introducimos la teoría relacionada con gestiones de la calidad de los servicios como segunda variable y adoptamos modelos teóricos de gestiones de calidad propuestos por EFQM "European Foundation for Quality Management (EFQM)" (2018) Este modelo enfatiza las siguientes inversiones: Crear valor para los usuarios y crear valor duradero. , desarrollo de la cultura organizacional, creatividad, cualidades innovadoras, habilidades de liderazgos, visiones y previsiones de calidad, integridades y éticas empresariales, eficiencias de tiempos y recurso y otras oportunidades. Las funciones facilitan la evaluación de las ofertas de servicios y proporcionan mejores controles de las unidades productivas a niveles lo más cercanos posibles y oír la voz de los usuarios (los deseos y la satisfacción de los consumidores del servicio). ¿Cuál crees que tiene mejor calidad?).

Monsalve y Hernández (2015) mencionaron que productos o servicios no pueden separarse de los grados de característica. Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016), mencionan que actividades iguales benefician al proveedor y al receptor de las características y capacidades o capacidades creadas como parte del sistema productivo de la organización industrial. En función de si las expectativas y la evaluación de la calidad del servicio son satisfactorias, se mide la voz del usuario en el área media para satisfacer las necesidades de mejorar la calidad e inician la reconstrucción de los servicios. Organizaciones y manuales (curriculums) amplios, estandarizados y flexibles pueden obstaculizar la educación comunitaria. La perfecta gestión de los recursos y la organización de los procesos facilitan la consecución de los objetivos marcados por las directivas. Adopta teorías específicas de calidad globales de los servicios de Chacón y Rugel (2018), su principal aporte es: control estadístico de la calidad en los procesos, filosofía de calidad, ciclo de Deming y mejora de la competitividad. Teoría deliberada al reconocer que los consumidores están satisfechos con el servicio educativo u otro servicio como resultado de la efectividad y calidad de culturas organizacionales, aumentos de costos y la disminución de la calidad. La evaluación de niveles de gestiones de la calidad de los servicios de los socios, adoptaron la dimensión propuesta por Bedoja (2017).

La primera dimensión, las preferencias de los usuarios, definidas por González, Frías y Gómez (2016) son los deseos de los consumidores por servicios de alta calidad como motivo para elegir diferentes productos. A menudo, cuando los servicios de capacitación se introducen en el mercado de la capacitación, la característica única o competitiva de las organizaciones pueden ser suficientes para que los consumidores o

la comunidades seleccionen un centro de capacitación nacional antes de ofrecer un servicio en particular.

Por otro lado, el autor Dalongaro (2014) dice que son procesos de elección de proveedores de servicios para lograr sus objetivos mediante el análisis de las estrategias demostradas por los proveedores de servicios y la calidad de servicios que respaldan la complacencia del cliente.

En esta dimensión se pueden entender los componentes de los servicios, relación entre servicios y comunidades, la adaptabilidad de los servicios al entorno y la incitación del padre de familia en la elección.

### **Calidad del servicio educativo**

Comenzamos con una definición de calidad de los servicios que describen aspecto básico del tema y formulamos una definición de calidad del servicio educativo con perspectivas de calidad. Zeithaml y Parasuraman (2004) Calidad del servicio: está determinada por los atributos que la configuran y le dan valor.

La medición de calidad de los productos es fácil, pero la medición de la calidad de los servicios es difícil, debido a intangibilidades, indivisibilidades, heterogeneidades y puntualidades. El autor cree que la calidad del servicio educativo es la característica que agrega precio al producto, y estas características se miden por sus características únicas. Cano (1998) refiere la calidad de la siguiente manera:

La definición descriptiva compara calidad con "rasgos" o "cualidad mental o moral", presentando "liberación" plausible de juicio moral y limitarse a descripciones del propio carácter. El autor afirma que calidad del servicio educativo es un atributo o característica del producto que deben ajustarse en base a evaluar por los clientes quienes identifican el producto en función de su característica.

Díaz (2010, p. 26): Enfatizan que mejorar regularmente garantizaría la calidad, donde el proveedor del servicio y el usuario trabajan por el logro de un mejor resultado. De igual forma, el usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido se considera parte activa e importante del proceso. Significa eficiencia, es decir, la capacidad de obtener los mayores resultados en el menor tiempo en el sentido de posesión. Capacidad para alcanzar los objetivos marcados.

Según Ruíz (2011):

La calidad de la educación es un ideal que conforma los objetivos de la actividad educativa, entendida como la vida de los estudiantes en el aula y centro, el espacio interactivo, la micro comunidad planificada, las relaciones productivas y la práctica deliberada valiosa. Integrar sus elementos en la búsqueda de la perfección humana.

### **Definiciones conceptuales**

Gestión de la calidad del servicio, Mejías, Godoy y Piña (2018) tienen posiciones científicas: son herramientas que facilitan planificar, ejecutar e implementar las instituciones. La gestión del objetivo y proceso para lograr el nivel deseado de calidad acercándose a lo máximo.

Salazar y Cabrera (2016), es la característica o forma que asegura la aprobación de productos o servicios con estándares de calidad. Significa trabajar bien desde el inicio de manera que se minimice el costo que responda la necesidad, situación, característica e interés de los usuarios.

Arciniegas y Mejías (2017) sostienen que el bien tangible e intangible pueden brindar bienestar a los consumidores finales, los servicios son consumidos por los estudiantes y percibidos por las instituciones controladoras. Aspectos cualitativos, cuantitativos, culturales e incluso psicológicos son resultados que crean expectativa de desempeños incumplidos y la necesidad de satisfacerlas.

### **Dimensiones de la Gestión de Calidad de los Servicios Educativos**

#### **A. Expectativa de los usuarios:**

Es necesario medir e identificar la creencia porque determina la complacencia de los clientes. Arciniegas y Mejías, (2017).

Ferraz et al. (2018): La organización intenta crear nueva expectativa en los consumidores, por lo que las organizaciones encuentran formas de satisfacer estas necesidades.

#### **B. Percepción del usuario:**

Está determinada por la percepción que tiene el cliente sobre el servicio que recibió antes, durante y después del mismo. Gallardo y Reynaldos (2014). Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015) sostienen que evaluar el material de control y la evaluación de los beneficios del programa es específicas de productos o servicios. Morillo y Morillo (2016) ofrecen enfoques conceptuales alternativos: satisfacción con los servicios de calidad depende de la adaptación a la flexibilidad del contexto donde se producen los servicios, en el que la cultura organizacional tiene un papel valioso.

#### **C. Satisfacción del Usuario. -**

El concepto básico de la evaluación la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta las expectativas, el nivel de satisfacción y la eficiencia de los servicios. Padilla, Herrera, Acevedo y Padillo, (2016).

### Tipo y diseño de investigación

Nuestro estudio sigue enfoques cuantitativos de investigaciones positivistas mencionado por Ramos (2015), se refiere a realidades cuantificables y absolutas. Esclarecen relación de los investigadores con los fenómenos de estudios. Hernández (2018) propone que el estudio es cuantitativo, para la obtención de resultados estadísticos o matemáticos que respondan al fenómeno del estudio o a la hipótesis planteada al inicio del estudio.

Diseños investigativos: correlacional descriptivo bivariado, mide el grado de asociación o correlación de las variables. Es la determinación de relación entre ambas.

### Población y Muestra

Según Robles (2019), poblaciones son conjuntos de componentes que tienen característica similar que se relacionan con fenómenos en estudio. Trabajaremos 47 docentes del IE Jorge Bernales Salas Nr. 7080. Villa María del Triunfo.

### Prueba de hipótesis Inferencial

- H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la evaluación de la calidad del servicio educativo de la IE.
- H<sub>0</sub>: No existe significativa relación entre la cultura organizacional y la evaluación de la calidad del servicio educativo de la IE.

### Tabla Gestión de la Calidad del Servicio

		Cultura Organizacional	Gestión de la Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 ,538** 47
	Gestión de la Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 ,538** 47
			.000
			.000

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

Fuente: Datos primarios.

Se observó que r corresponde a los valores de 0.538\*\* y Sig = 0.000 < 0.01 según el análisis de prueba detallado de Spearman, indicando que las correlaciones obtenidas entre las variables son algo altas, directas e ilustrativas. Esto significa que se acepta una hipótesis positiva o positiva y se rechaza una hipótesis negativa. Finalmente se obtiene una explicación que demuestra que existe una relación significativa entre las variables.

### Hipótesis específica 1

- H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión expectativas del usuario en la IE.
- H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión expectativas del usuario en la IE.

### Tabla Expectativas del usuario

		Cultura Organizacional	Expectativas del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	<b>,306*</b>
	Cultura Organizacional Sig. (bilateral)		.027
	N	47	47
	Expectativas del usuario Coeficiente de correlación		1.000
	Expectativas del usuario Sig. (bilateral)	,306* .027	
	N	47	47

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

Fuente: Datos primarios.

Esto se muestra mediante un análisis de prueba detallado con r de Spearman correspondiente a 0,306\* y Sig = 0,027 < 0,05, lo que indica que la correlación, no la independencia, está determinada por la variante de investigación de la cultura organizacional y la variante de investigación de la cultura organizacional. Las expectativas de las variables de control son bajas, inmediatas y demostrativas en el nivel 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, tenga en cuenta que existe una relación fuerte e importante entre los dos.

### Hipótesis específica 2

- H<sub>2</sub>: La cultura organizacional tiene relación significativa con la percepción del usuario en la IE.
- H<sub>02</sub>: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión percepción del usuario en la IE.

### Tabla Percepción del usuario

		Cultura Organizacional	Percepción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	<b>,347*</b>
	Sig. (bilateral)		.027
	N	47	47
	Coefficiente de correlación	,347*	1.000
	Sig. (bilateral)	.027	
	N	47	47

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

Fuente: Datos primarios.

Se puede observar claramente que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.347\* y Sig = 0.027 < 0.05 cifras que indican que la relación se obtiene y no está determinada por las dimensiones de cultura y percepción de la organización en estudio. Baja, directa y demostrativa, con un nivel de 0,05 significa que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, observe que existe una relación fuerte y significativa entre las variables.

### Hipótesis específica 3

- H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario en la IE.
- H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dimensión satisfacción del usuario en la IE.

### Tabla Satisfacción del usuario

		Cultura Organizacional	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,617*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	47
	Percepción del usuario	Coeficiente de correlación	,617*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	47

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

Fuente: Datos primarios.

Del análisis detallado de la prueba se puede observar que la r de Spearman es igual a 0.617\*\* y Sig = 0.000 < 0.01, lo que indica que se obtiene una relación por el alto grado de estudio de las variables más que por independencia. Esto significa que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente, tenga en cuenta que existe una relación fuerte e importante entre los dos.

### Discusión de Resultados

Esta tesis de investigación de maestría valida los métodos propuestos en el análisis de variables correlacionadas con base en los objetivos que serán discutidos más adelante en la teoría crítica actual propuesta por Heinzmann y Neto.

Respecto al análisis inferencial se puede observar claramente según el análisis detallado de la prueba r de Spearman que corresponde a 0.538\*\* y Sig. = 0.000 < 0.01 El valor indica que la relación obtenida entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio es relativamente alta, directa y demostrativa y alcanza el nivel 0.01,

lo que significa que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis negativa.

Finalmente se llegó a una explicación comprobando que existe una relación significativa entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio. Ardiansyah, Hamidah y Susita (2020) encontraron una Sig de 0,002 y una correlación de 0,710 entre variables que tienen un efecto directo en la forma en que la jerarquía organizacional gobierna la distribución de las funciones instructivas en las escuelas. Por lo tanto, este compromiso con la gestión de la calidad del servicio conduce a una tendencia a mejorar la calidad a través de la gestión de recursos de alto nivel.

Sin embargo, los resultados de Radwan y Abdul (2019) modelaron una aceptación del 98 % de las expectativas de los usuarios, y los hallazgos mostraron consistentemente que la cultura organizacional es un factor que influye directa y significativamente en los indicadores de calidad deseados del aprendizaje significativo basado en habilidades y emociones. . Alumnos contextuales. El estudio tiene el potencial de impactar positivamente a los ministerios de educación, líderes académicos e instituciones de apoyo.

Esto se observa en la primera hipótesis como se muestra en el análisis detallado de la prueba r de Spearman correspondiente a 0.306\* y Sig. = 0.027 < 0.05 Los números muestran que se obtuvo una relación, no independencia, determinada por V1 y D3 del estudio de cultura organizacional y expectativas de los usuarios, lo que significa que se acepta la hipótesis positiva o negativa; la hipótesis nula fue rechazada.

Según González, Frías y Gómez (2016), las expectativas son el deseo de los consumidores por servicios de calidad como motivo por el que eligen diferentes productos. A menudo, las características únicas o competitivas de una organización al introducir servicios educativos en el mercado educativo pueden ser suficientes para que los consumidores o el público la elijan cuando se enfrentan a la prestación de servicios específicos en el centro de la educación pública.

Por otro lado, la correlación entre las variantes se puede observar claramente utilizando la tabla de resultados de la segunda hipótesis, la cual se muestra con los números correspondientes a 0,347\* y Sig = 0,027<0,05. Baja, directa y demostrativa, con un nivel de 0,05 significa que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis nula. Al respecto, Palafox, Jiménez y Hernández (2019) definen la cultura organizacional como la ayuda de las cualificaciones estructurales del sistema para lograr que los colaboradores se sientan pertenecientes a capacidades comunes y colaborativas de acuerdo a los siguientes valores: estructura organizacional. más eficiente. Por otro lado, Mejías, Godoy y Piña (2018) definen la gestión de la calidad del

servicio como: la capacidad de medir, utilizando herramientas cualitativas como 6 sigma, la producción de alta calidad y la reducción de costos de baja calidad para comprender la satisfacción del consumidor con los servicios prestados. . . De esta manera, es importante señalar que los contextos y las teorías reflejan tanto la gobernanza como la calidad.

La relación entre las variantes se puede observar claramente utilizando la tabla de resultados de la tercera hipótesis como lo muestra Rho de Spearman igual a 0,617 \* y Sig. = 0.000 < 0.05 Los números que indican que se obtiene una relación más que una independencia por parte de la variable de estudio son bajos, directos e ilustrativos al 0.05 que indica que se acepta la hipótesis positiva o positiva y se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, los resultados de Radwan y Abdul (2019) modelaron una aceptación del 98 % de las expectativas de los usuarios, y los hallazgos mostraron consistentemente que la cultura organizacional es un factor que influye directa y significativamente en los indicadores de calidad deseados del aprendizaje significativo basado en habilidades y emociones. . Alumnos contextuales. El estudio tiene el potencial de impactar positivamente a los ministerios de educación, líderes académicos e instituciones de apoyo.

### **Conclusiones**

1. El análisis descriptivo en la IE Isla Jorge Bernales 7080 identificó la relación entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio, el 94,3% de los docentes valoraron altamente las variables cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio.

2. En el análisis hipotético, se encontró que el análisis detallado de la prueba r de Spearman era igual a 0,538\*\* y Sig. = 0.000 < 0.01, este valor indica una alta correlación obtenida entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio. Utilizando estos resultados, el 97% de los estudios mostraron una alta correlación entre las variables y la aceptación. Sin embargo, los resultados descriptivos han mostrado asociaciones significativas.

3. La correlación entre cultura organizacional y preferencias de los usuarios fue establecida por el IE Jorge Bernales Salas Nr. 7080 según datos descriptivos, como 94,3%, los docentes calificaron las variables y los resultados fueron altos. Pero en correlación se obtiene mediante Rho de Spearman, que corresponde a los números 0,306\* y Sig = 0,027 < 0,05, lo que indica que la correlación obtenida es fuerte, y no la independencia determinada de las variantes estudiadas.

4. La relación entre las dimensiones cultura organizacional y percepción del usuario IE Jorge Bernales Salas Nr. 7080 es 94.3%, los docentes calificaron las dimensiones de percepción del usuario de las variables de cultura organizacional así como las variables de gestión de calidad.

5. Además, Rho de Spearman corresponde a 0,347\* y Sig. = 0.027 < 0.05 El número que indica relación más que independencia está determinado por la variación de las dimensiones de investigación de cultura organizacional y percepción del usuario de las variables de gestión de calidad del servicio, por lo que se recomiendan cambios en estos resultados para brindar recomendaciones efectivas en cuanto a la gestión organizacional, logrando un buen servicio. gestión de calidad.

6. Según el 94,3% del análisis descriptivo la relación entre las dimensiones cultura organizacional y satisfacción de los usuarios está determinada por Jorge Bernales Salas No. 7080 UI. Los docentes califican las variables de la cultura organizacional como una dimensión de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en gran medida sí.

7. Asimismo, Rho de Spearman corresponde a los números 0.617\*\* y Sig = 0.000 < 0.01, lo que indica que la correlación y no la independencia está determinada por las variables estudiadas de cultura organizacional y la variable dimensión satisfacción del usuario de la gestión de la calidad del servicio. .

### **Recomendaciones**

1. Se sugiere al director aplicar estrategias de capacitación en la organización cultural de la unidad educativa para mejorar la calidad de los servicios brindados a los consumidores de la educación ofrecida. Las variables estudiadas se consideran moderadamente grandes como lo indica el 5,7%. Esto caracteriza un alto grado de correlación entre las variables, lo que indica una influencia entre ambas en forma de pendiente positiva. Por otro lado, la mejora orientada a la calidad, la reducción de la mala calidad, es la implementación de medidas preventivas antes de que surjan problemas en la producción o en el servicio de la escuela a la sociedad.

2. Se informa al director que es importante abordar la dimensión de las expectativas del usuario que corresponde al 5,7%, que se considera una apreciación moderada, es decir. Se recomiendan las siguientes estrategias: aquellas que capitalicen las preferencias del consumidor o usuario para la satisfacción de la comunidad, es decir, se deben destinar más recursos humanos a atender a los miembros de toda la comunidad educativa.

3. Por otro lado, es necesario recomendar un aumento en el nivel promedio de la dimensión percepción del usuario en un 5,7%, es decir, considerando que la percepción de satisfacción de este grupo de docentes no tiene una fuerte correlación con la primera variable. Finalmente, es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios, el 5,7% de la población no está plenamente satisfecho con el trabajo de los pedagogos y la gestión cultural organizacional de las unidades educativas. Por lo tanto, se recomienda a otros investigadores que consideren su educación para lograr la calidad del servicio al público.

### 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.
- 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. (2009). Comportamiento organizacional (2a ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- 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
- Espinosa, A. (20 de marzo, 2009). Filosofía empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.dinero.com/columnistas/edicion-empresa/articulo/filosofiaempresarial/75465>.
- 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

- Griffin, R y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional, gestión de personas y organizaciones (9a ed.). México: Cengage Learning
- Heinzmann, L. y Neto, D. (2014). Cultura Organizacional e Estrategias de Internacionalización: Brazilian.
- Martínez y Robles (2019). Cultura Organizacional en el Sistema de Gestión de Calidad en las Dependencias de Educación Superior (des) Valle de México.
- 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 -Aguilar, 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/DialnetLaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategico-3394655.pdf>
- Sihuin-TapiaEY, Gómez-QuispeOE, 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>