



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y gestión de la calidad en el
Instituto de Educación Superior Pedagógico Público
“San Francisco de Asís de Chincha”, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Torres Huamán, Yolanda Elena

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del estado

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO



.....
Dr. Pedro Prado Lozano
Presidente



.....
Mg. Angélica Pacherras Ruiz
Secretaria



.....
Mg. Henry Villacorta Valencia
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi soporte espiritual y a mi madre porque gracias a ella he logrado llegar a ser quien soy.

A mis hijos y esposo Cinthya, Luis Ángel y Luis por ser la inspiración en mi superación personal, mi soporte y apoyo en todas mis decisiones.

Agradecimiento

Al doctor César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de mejorar mi formación profesional a través de la escuela de posgrado, y obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Al docente asesor científico y metodológico del presente trabajo de investigación Mg. Henry Villacorta Valencia, por sus conocimientos, orientaciones y apoyo permanente que muestran su calidad profesional y humana.

Al docente asesor estadístico Dr. Pedro Prado, por las orientaciones brindadas en la elaboración y mejora permanente del informe de investigación.

A la directora general Angela Montoya, personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, por brindarme las facilidades y su colaboración desinteresada para realizar el presente trabajo de investigación.

A mi familia y a todos los que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento para que concluya este trabajo de investigación satisfactoriamente.

Declaratoria de autenticidad


Yo, Yolanda Elena Torres Huamán, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21860254, con la tesis titulada “Cultura organizacional y gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Julio de 2018



Br. Yolanda Elena Torres Huamán

DNI 21860254

Presentación

Señores miembros del Jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada **Cultura organizacional y gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, 2018** con la finalidad de determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad a través de sus dimensiones, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Los resultados obtenidos en la presente investigación representan la verificación de la correlación positiva que existe entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad.

Esperando que la presente investigación sea evaluada y cumpla los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4 Formulación del problema.....	34
1.5 Justificación.....	35
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos.....	38
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	40
2.2 Variables, Operacionalización.....	40

2.3	Población y muestra.....	46
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	47
2.5	Métodos de análisis de datos.....	48
III.	RESULTADOS	49
IV.	DISCUSIÓN	71
V.	CONCLUSIONES	77
VI.	RECOMENDACIONES	79
VII.	REFERENCIAS.	81

ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de Consistencia.....	85
Anexo 2:	Matriz de validez de los instrumentos.....	89
Anexo 3:	Instrumento de recolección de datos	93
Anexo 4:	Validación y confiabilidad.....	97
Anexo 5:	Constancia de aplicación.....	101
Anexo 6:	Base de datos	102
Anexo 7:	Artículo científico.....	106
Anexo 8:	Testimonio fotográfico	120

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS	Pág.
Tabla 1	Distribución de los niveles de cultura organizacional.49
Tabla 2	Distribución de los niveles de relaciones interpersonales. 50
Tabla 3	Distribución de los niveles de relaciones de poder..... 51
Tabla 4	Distribución de los niveles de valores y creencias..... 52
Tabla 5	Distribución de los niveles de equidad de género..... 53
Tabla 6	Distribución de los niveles de Gestión de la calidad..... 54
Tabla 7	Distribución de los niveles de liderazgo 55
Tabla 8	Distribución de los niveles de planificación 56
Tabla 9	Distribución de los niveles de gestión de personal..... 57
Tabla 10	Distribución de los niveles de gestión de procesos..... 58
Tabla 11	Estadígrafos descriptivos, Cultura organizacional..... 59
Tabla 12	Estadígrafos descriptivos, Gestión de la calidad..... 60
Tabla 13	Prueba Kolmogorov Smirnov. Prueba de Bondad de ajuste de los puntajes de cultura organizacional.....61
Tabla 14.	Resultados de correlación para la hipótesis general.....62
Tabla 15.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 01..... 63
Tabla 16.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 02..... 64
Tabla 17.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 03..... 65
Tabla 18.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 04..... 66
Tabla 19.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 05..... 67
Tabla 20.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 06..... 68
Tabla 21.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 07..... 69
Tabla 22.	Resultados de correlación para la hipótesis específica 08..... 70

GRÁFICOS	Pág.
Figura 1. Distribución de los niveles de Cultura organizacional.....	49
Figura 2. Distribución de los niveles de relaciones interpersonales	50
Figura 3. Distribución de los niveles de relaciones de poder.....	51
Figura 4. Distribución de los niveles de valores y creencias	52
Figura 5. Distribución de los niveles de equidad de género	53
Figura 6. Distribución de los niveles de Gestión de calidad	54
Figura 7. Distribución de los niveles de Liderazgo.....	55
Figura 8. Distribución de los niveles de Planificación	56
Figura 9. Distribución de los niveles de gestión de personal	57
Figura 10. Distribución de los niveles de gestión de procesos.....	58

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en un instituto de educación superior. El diseño es de tipo descriptivo correlacional explicativo, su población se conforma por 70 trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la reducida población de trabajadores integrada por 53 docentes y 17 administrativos. En la recopilación de datos se aplicó el cuestionario para cada variable con sus respectivas dimensiones; los datos se procesaron utilizando el análisis estadístico para determinar la relación entre cultura organizacional y gestión de la calidad.

Los resultados obtenidos reflejan que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva alta con la gestión de la calidad presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$ (tabla 14). El presente estudio permite documentar evidencias y evaluarlas con el fin de determinar si se cumple con los criterios de una cultura organizacional que permita a su vez la concreción de la gestión de la calidad propuesta en el plan de Gestión de la institución.

Palabras Clave: Cultura Organizacional – Calidad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between organizational culture and quality management in a higher education institute. The design is of explanatory correlational descriptive type, its population is made up of 70 workers between teachers and administrative of the Institute of Higher Education Pedagogical Public "San Francisco de Asis" of Chincha, the non-probabilistic sampling was used for convenience due to the small population of workers integrated by 53 teachers and 17 administrative. In the data collection the questionnaire was applied for each variable with its respective dimensions; the data was processed using statistical analysis to determine the relationship between organizational culture and quality management.

The results obtained reflect that the organizational culture is related in a high positive way with quality management presenting a Spearman's Rho coefficient ($r = 0.919$) and with a $p = 0.000$ (table 14). The present study allows to document evidences and evaluate them in order to determine if the criteria of an organizational culture that allows in turn compliance with the quality management proposed in its Quality Management plan by the institution is met.

Keywords: Organizational Culture - Quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El adecuado desarrollo de la cultura organizacional permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos estratégicos en un clima de cooperación y trabajo en equipo, ello permite que a su vez la calidad de los procesos que se van implantando regularmente como parte de la gestión de la institución se alcance. En esencia busca obtener un sistema de gestión de la calidad de sus procesos óptimo, que logre que sea un institución o empresa de éxito.

Las instituciones se encuentran constituidas por un conjunto de personas organizadas que actúan de manera conjunta para lograr objetivos comunes, ellas deben cimentarse sobre bases sólidas que les permitan su sostenibilidad en el tiempo. Para Chiavenato (2009) entre la organización y sus miembros "...existe una fuerte relación de reciprocidad, es decir, la organización espera que los grupos de interés hagan aportaciones y les otorga incentivos y recompensas para motivarlos a que aporten más" (p.27). Se puede entender entonces que el éxito logrado por las instituciones está basado sustancialmente en la relación que existe entre la empresa y sus integrantes, la cual debe permitir que ambos obtengan beneficios de manera continua, de esta manera la empresa debe lograr sus objetivos trazados gracias a que sus integrantes aportan a su desarrollo y, por su parte estos deben recibir la remuneración o incentivo esperado como compensación de sus aportes; de este modo se garantiza el desempeño eficiente y eficaz del trabajador y por consecuencia el producto o servicio que brinda será de calidad.

De acuerdo con Arie de Geus (citado en Chiavenato, 2009, p.61) “Las organizaciones longevas son sensibles a su entorno (...) están muy cohesionadas y tienen un fuerte sentido de identidad”. Las organizaciones que perduran a través de los años deben su éxito a que sus miembros se encuentran muy unidos entre si y cuentan con una fuerte identidad con su empresa, así mismo debe tenerse en cuenta las condiciones externas, de modo tal que su accionar responda no solo a aquello que la organización desea sino también a la satisfacción del entorno, caracterizado actualmente por la mundialización y la capacidad de ser competitivo. Este éxito además se debe a la dinámica organizacional instalada, sabemos que una organización no funciona sola, mucho menos al azar, es necesario que su líder o administrador la dirija acertadamente en base a algunos elementos como el conocimiento interno de la entidad, de sus integrantes y de sus intereses, buscando promover la cohesión interna entre sus miembros y del fortalecimiento de identidad institucional, esto les permite la existencia en el tiempo.

El hombre de manera constante ha mejorado los procesos inherentes a las organizaciones productivas o de servicios, en pro de obtener un mejor servicio que cubra las demandas del entorno en un contexto determinado, esto ha permitido el surgimiento de nuevas propuestas en el intento de encontrar satisfacer a los requerimientos del medio y en un contexto determinado. Es a partir de 1920 que la administración es revolucionada por el análisis del papel de las personas en la eficiencia de las organizaciones; Hawthorne realizó un estudio del comportamiento humano en el trabajo, el que valora el efecto de las condiciones físicas y las prácticas administrativas en la eficiencia de los trabajadores en la fábrica de Western Electric, en dicho trabajo se evidenció la influencia que tuvo la mejora de las condiciones de trabajo (iluminación, pautas de descanso, trato amistoso en la supervisión, incentivos, horario de trabajo) en la productividad del trabajador. Esto da paso al surgimiento de la Escuela de las

relaciones humanas, ella concluye principalmente lo siguiente: el trabajo es una actividad generalmente social y grupal; el individuo responde como miembro de un grupo social; la administración debe formar jefes con capacidad de entender y comunicarse con su personal; el ser humano necesita ser reconocido; las metas de la organización con los propósitos individuales del trabajador no siempre se encuentran direccionados al mismo fin, lo que genera conflictos. Esta teoría si bien permitió ver la importancia del componente humano se prestó para un enfoque más bien manipulador. Katz y Kahn (2008) en su obra "Psicología Social de las Organizaciones" en su enfoque de sistemas abiertos considera la cultura y clima organizacional como parte integrante de las organizaciones, la cual es creada por ellos a partir de las normas y valores y de su interpretación en el sistema formal, sus procesos del trabajo, la comunicación, la autoridad, así como los conflictos o desacuerdos internos y externos de sus integrantes (p.77-75).

Con respecto a la cultura organizacional Schwartz y Davis (citado por Martín y Díaz, 2013) en su obra "Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios" aseguran que esta es "un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización". (p.178). Schein (1988) por su parte expresa que la cultura organizacional responde a supuestos creados por los participantes de la institución en el proceso de adaptación interna y externa y de resolución de sus problemas, dichos supuestos funcionaron acertadamente en su momento, por lo que han sido validadas para su uso y por consiguiente traspasadas a los nuevos integrantes del grupo como la manera correcta de atender a estos problemas. (p.23-24). Estas aseveraciones ponen de manifiesto que la cultura organizacional es el resultado del intercambio de experiencias entre los integrantes de un grupo en el proceso de adaptación e integración que se da a lo largo del tiempo; de esta manera la cultura se va forjando y consolidando de acuerdo a las

vivencias del grupo, en este contexto van estableciéndose valores y normas de proceder del grupo, en el que todos o la mayoría de sus miembros, y la institución misma, se apropia de ellos en la medida que le resulte beneficiosa para sus objetivos e intereses, convirtiéndose en un modo de conducta de la organización.

Chiavenato (2009) en su obra “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones” manifiesta que tanto las organizaciones como las personas se caracterizan por tener una cultura específica, y solo conociéndola conoceremos a la organización misma; las personas asumen la cultura de la empresa desde el momento en que ingresan a laborar, a través de su participación e interacción personal, y es verificable por sus efectos, dicha asimilación garantiza el desarrollo personal y profesional de los trabajadores en la empresa. Sin embargo, para que sea efectivo es necesario que la organización funcione como tal, como un todo, en el que cada uno de sus integrantes actúe como un engranaje de una gran maquinaria, lo que conlleva a que adopte normas y reglas de trabajo que lo garanticen, dicho en otras palabras, es necesario instalar una cultura de la organización efectiva para el desarrollo institucional. (p.120).

Por otro lado, en el mundo actual en el cual nos encontramos inmersos podemos apreciar que las comunicaciones nos integran como un todo, y generan interdependencia económica, social y cultural; se exige que las empresas en general ofrezcan calidad en el servicio que permita satisfacer los requerimientos del cliente debido a la competitividad existente. Esta situación condiciona que se establezcan estándares de calidad que posibilitan una valoración permanente de sus procesos y de esta manera se produzca una retroalimentación efectiva.

De acuerdo con Camisón, Cruz, y González (2006) la gestión de la calidad pasa de un enfoque técnico en el que se le conceptúa como

un conjunto de métodos que se aplican para el control de la calidad de sus productos o procesos o el aseguramiento de la calidad de proyectos y programas; a un enfoque sistémico direccionado al manejo de los recursos humanos y el uso del marketing, con la finalidad de mejorar la administración de las personas o la orientación a la atención del cliente. (p.50).

Si bien es cierto algunos autores definen la gestión de la calidad desde distintos enfoques, lo que se puede aseverar es que todas ellas se complementan y permiten la búsqueda de las condiciones óptimas con que se debe contar para la conducción adecuada de la empresa. Dentro de las condiciones podemos mencionar: el ambiente de trabajo adecuado; colaboradores comprometidos, eficientes, eficaces e identificados con la labor que desarrollan; productos y/o servicios que satisfagan los requerimientos del usuario y permitan competir en el mercado; la evaluación permanente de sus procesos que mejore continuamente y la adopción de la gestión de la calidad que sostenga y optimice la ejecución de sus procedimientos.

Las Normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 conforman un referente internacional para la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, dicha norma aporta definiciones, principios, procesos y recursos para las diversas organizaciones o empresas que existen, las que independientemente si pertenecen al sector público o privado, sean pequeñas o grandes, o el servicio que presten, puedan implementar un sistema efectivo que a través de la revisión de sus procesos, productos o servicios, ayude a identificar aquellos que requieran acciones correctivas o preventivas. Este sistema lleva a las entidades a un sistema de mejora continua y aseguramiento la calidad que hace efectivo el cumplimiento de las tareas, actividades o procedimientos planificados, direccionado a la satisfacción permanente de los usuarios que requieren garantía en el servicio. La actualización permanente de la norma facilita su incorporación a las entidades que buscan a través de la mejora de

sus procesos garantizar su competitividad en el mercado mostrando calidad en su producción y servicios.

En el Perú el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, como organismo vinculado al Ministerio de Educación establecido desde el año 2006, vela por que las instituciones educativas sean públicas o privadas, brinden servicios educativos de calidad a través de la acreditación de sus procesos, asimismo, que los trabajadores peruanos se encuentren calificados para la labor que desarrollan a través de la certificación de competencias; esto se realiza a través de la aplicación de un modelo de acreditación de la calidad basado en dimensiones, factores y estándares el cual ha sido modificado en el año 2016.

El IESPP “San Francisco de Asís” es una institución de nivel superior por convenio regentada por la Congregación de la Hermanas Franciscanas de la Inmaculada Concepción, quienes la han conducido a lo largo de los años teniendo como base la axiología franciscana mariana, así como el cultivo de valores y principios axiológicos; su propuesta de administración ha permitido a la institución obtener la acreditación de la calidad de sus carreras técnicas (Administración, Contabilidad, Computación, Guía Oficial de Turismo, Gastronomía y Arte Culinario, Enfermería) y pedagógicas (Educación Inicial, Idioma Inglés y Educación Física) en el año 2014, otorgada por el SINEACE, dicha coyuntura permitió el encauzamiento de la institución hacia una cultura de la calidad, a través del ordenamiento de sus procesos, y el conocimiento más internalizado de sus estándares por la comunidad educativa, a partir de este logro la mejora continua se convirtió en una constante con miras a su sostenibilidad. La institución educativa cuenta con aproximadamente un total de 53 docentes, de los cuales 19% son nombrados y el 81% contratados, en las modalidades de tiempo completo (88%) y parcial (12%); y 17 administrativos de los cuales en un 65% son nombrados y el 35% contratados; de acuerdo a las normas vigentes se realiza la

convocatoria para contrato anual, lo que genera en la mayor parte de las veces que anualmente se cuente con personal nuevo, cada uno de ellos con sus particularidades en cuanto a adaptabilidad al trabajo, personalidad, desempeño en el trabajo, entre otras características que influyen en el cumplimiento de los procesos de la institución.

Actualmente la institución educativa se encuentra en un proceso de aplicación de su manual de procedimientos, con miras al establecimiento de un sistema que gestione la calidad de sus servicios y que posibilite mejorar sus procesos, todo ello como respuesta al entorno y a las políticas actuales. El cliente o usuario acude siempre a lugares que le brinden confianza y seguridad que el producto o servicio que adquiere es de calidad, dentro de este contexto se aprecia que las condiciones organizacionales internas en que se presenta la aplicación del sistema de gestión de la calidad en el instituto es materia de análisis, en vista de que constituye un factor importante que va a garantizar el éxito de sus objetivos. Es entonces necesario investigar la relación que existe entre cultura organizacional y gestión de la calidad, lo cual permitirá comprender la dimensión de la influencia que tiene uno del otro, los factores que condicionan sus variaciones y plantear las medidas pertinentes que permitan una atención educativa de calidad al interior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional.

Luego de haber revisado la literatura encontramos que entre las tesis relacionadas a la investigación, Montaña y Torres (2015) en su tesis titulada “Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones. Caso empresa sector financiero”, en sus

conclusiones manifiesta que la empresa presenta una cultura definida por las macrotendencias de formalización y calidad de la interrelación social. De igual manera menciona que la actuación de la empresa se sustenta en la implantación de normas, políticas y procedimientos; así como en la gestión del personal.

Sanchez (2010) en su tesis titulada “Caracterización de la Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Guanajuato” entre las conclusiones expuestas podemos mencionar que en las instituciones educativas en estudio existen paralelamente diversos tipos de cultura, en las que predominan en el siguiente orden de prioridad, la cultura en la que prevalece la participación y el compromiso, seguida del control y la eficiencia y finalmente el mercado y la productividad, y en ninguna de ellas prevalece la innovación y la creatividad; se aprecia además una relación lógica entre la cultura descrita y la que viven; destaca que de las siete instituciones participantes, en seis de ellas cuenta con una cultura organizacional en todos los niveles, lo cual les permite que los cambios organizacionales que realicen sean exitosos y se maximice su capital humano. Recomienda a los Directivos de las IES estudiadas la construcción de una cultura organizacional bien cimentada que contemple los procesos culturales diversos del país y así permita la consecución de valores elevados de calidad; debiendo incluir la problemática cultural como un factor clave, que asista al logro del rendimiento y la calidad de los productos.

Vásquez (2009) en su tesis titulada “La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A.: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial” concluye que en la empresa predomina la cultura amistosa colaboradora con rasgos de cultura familiar; destacan valores como el compromiso, cumplimiento, aprendizaje y respeto que forman parte de su decálogo; otro rasgo predominante es la obtención del producto; además la cultura organizacional es un elemento necesario

para que liderazgo sea ejercido en la empresa, y que la autoridad, la toma de decisiones y el compromiso de dicho liderazgo tiene un peso más relevante sobre la cultura organizacional que sus propios elementos.

A nivel nacional:

Gutierrez (2017) en su tesis “Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María” llega a la conclusión que el trabajo en equipo, la motivación y la práctica de valores, componentes de la cultura organizacional, ejercen influencia positiva en la calidad de los servicios, en cambio la remuneración, el exceso de trabajo, las situaciones del estrés laboral así como la insuficiente capacitación, tienen una influencia negativa en la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de salud del Hospital I Tingo María.

Paredes (2016) en su tesis titulada “Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo”; realizó una investigación cuantitativa, descriptivo - correlacional, como instrumento de recolección aplicó una encuesta a 30 docentes activos de la institución. Concluyendo que a cuanto mayor nivel con que cuente el clima organizacional será mejor el nivel del éxito pedagógico de la dirección, asimismo se concluye que la gestión realizada por los directivos de la institución influye en la calidad de su clima organizacional, de igual manera manifiesta que el trabajo sea individual o en equipo influye en el éxito pedagógico.

Castillo (2016) en su tesis titulada “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016”, realiza una investigación cuantitativa - correlacional, de diseño no experimental – transversal, con un muestreo dirigido a micro y pequeñas empresas. Dicho estudio

concluye que el nivel de cultura organizacional en las empresas se aprecia de manera favorable, pero poco firme por sus miembros, debido a que en su mayoría la resolución de los problemas se realiza con la consulta al personal, se otorga premios sorpresa como incentivo al trabajador, aprueba la crítica constructiva, estimula al trabajador a que estudie e investigue. Por otro lado el trabajador en su mayoría advierte buen clima laboral, trabajo en equipo, participación de los planes de mejora, y se identifican con la empresa, así mismo menciona que la implementación de políticas y normas así como la compensación a los trabajadores destacados, hace que el personal participe en la resolución de problemas, provoca buen clima laboral y permite a los integrantes de la organización aumentar su competitividad y sus ingresos.

Leiva (2017) en su tesis doctoral “Aplicación del programa cultura organizacional fuerte e integradora y su influencia en la gestión pedagógica de los docentes del Consorcio Educativo Privado América International School - de Lima, 2015” demuestra que la aplicación del programa Cultura Organizacional Fuerte e Integradora mejora significativamente la Gestión Pedagógica y las dimensiones que la componen como el planeamiento curricular, organización, ejecución y evaluación de los docentes del Consorcio Educativo Privado América.

León (2015) en su tesis “Relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la institución educativa N° 5170 - Perú - Italia - distrito de Puente Piedra – 2012” deduce que existe una relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la Institución incluyendo sus dimensiones planificación, dirección, organización, control y seguimiento y recomienda a la institución trabajar con la comunidad educativa en pleno la cultura organizacional a base de valores e ideales, autorrealización, y organización, por ser los pilares en los que se sustenta un sano clima institucional.

Yactaco (2014) en su tesis, titulada: “Clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de la sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur – 2013”; realiza una investigación básica, correlacional causal no experimental cuya muestra consideró un total de 56 personas que conforman el personal docente de dicho colegio, en dicho estudio demostró según la correlación de Rho de Spearman, la asociación muy alta de las variables aceptando que el clima organizacional, las relaciones humanas y la estructura organizacional tiene relación con la Gestión Institucional del colegio en estudio.

1.3. Teorías relacionadas a las variables

1.3.1. Definición de Cultura organizacional

Schein E. (1988) manifiesta lo siguiente:

Cultura es un modelo de presunciones básicas - inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (p.25-26)

Según Chiavenato (2009) la cultura organizacional constituye un sistema de creencias y valores compartidos y desarrollados internamente por parte o toda la organización, que va a guiar y orientar el actuar o comportamiento de cada uno de sus integrantes. (p.432)

Chiavenato (2009) afirma que la cultura es una forma de vivir, un sistema de creencias y valores que permite que los miembros de una organización determinada, interactúen y

adopten relaciones específicas que influyen en los comportamientos de sus integrantes; de esta manera se estructura un sistema de control interno en base a las reglas y normas que se implementan como resultado. (p.177).

De acuerdo a lo manifestado por ambos autores el grupo de trabajo u organización en el transcurrir de la convivencia laboral va cimentando su propia cultura en base a las formas de adaptación o respuesta que adoptan para enfrentar los problemas que surgen tanto dentro de la entidad como en su entorno; esta cultura implantada representa el modo de vida de sus integrantes, quienes han ido estableciendo a lo largo del tiempo esos parámetros de convivencia de acuerdo a los resultados obtenidos dentro de los modos de subsistencia, apuntando siempre a un objetivo común.

Cuando una entidad apunta a implementar el sistema de gestión de la calidad necesitamos considerar que el personal debe ser partícipe de la cultura organizacional instaurada, de tal manera que muestre la disposición necesaria para contribuir desde su puesto de trabajo a la gestión, a través del cumplimiento de los procesos de acuerdo a lo establecido en el sistema, por tanto la sostenibilidad será garantizada.

1.3.2. Teorías relacionadas a la Cultura organizacional

Según Schein (1988) “la cultura es aprendida y enseñada por medio de mecanismos explícitos e implícitos. Las culturas no nacen de la nada. Los fundadores y los miembros del grupo parten siempre con una experiencia previa“ (p.24-25)

Hofstede (Citado en Chiavenato, 2009) realizó una investigación sobre culturas y organizaciones con la finalidad de evaluar las dimensiones culturales de 50 países. Usó cinco dimensiones, entre ellas la distancia del poder, aversión a la

incertidumbre, individualismo contra colectivismo, masculinidad versus feminidad y orientación al largo plazo. (p.121).

Likert (Citado en Chiavenato, 2009) definió los perfiles organizacionales, en base a variables como proceso de decisión, sistema de comunicaciones, relaciones interpersonales y sistema de recompensas y sanciones, cada uno de ellos con sus propias características: Los dos primeros sistemas el autoritario coercitivo y el autoritario benevolente hacen uso de una administración individual. Los sistemas tres y cuatro usan un modelo grupal de organización. Estos dos últimos sistemas son los que más interesan a nuestra investigación debido a que sus características se acoplan de mejor manera a la cultura organizacional optima, en este caso el sistema tres o consultivo, es un sistema participativo de administración cuyo proceso de decisión considera la opinión de los individuos para la definición de políticas y delegación de funciones; la comunicación es tanto vertical ascendente y descendente como horizontal, se crean condiciones favorables para la consolidación de las relaciones interpersonales de la organización y la recompensa es simbólica, así como las sanciones son eventuales. El sistema cuatro o participativo, es un sistema democrático de administración en el cual las decisiones son delegadas a los grupos; la comunicación es fluida en todas las direcciones, el trabajo en equipo promueve las relaciones interpersonales y confianza mutua y la recompensa es simbólica, social, material. (p.127-128).

1.3.3. Dimensiones de la Cultura organizacional

Dimensión 1

Relaciones interpersonales

Chiavenato (2009) define que las relaciones interpersonales constituyen un nexo de comunicación asertiva de la

información, que permite que los proyectos de la organización se socialicen entre sus miembros, se acepten y por ende se ejecuten. (p.127).

Es bastante conocido que el hombre es un ser social por naturaleza, se va desarrollando como tal y forma su personalidad a medida que se relaciona con los demás, lo que amerita considerar que las relaciones interpersonales, al ser un vínculo estrecho entre los componentes de la organización, determinan la efectividad de los acuerdos en el desarrollo institucional, que puede ser positiva o negativa y de esta manera fortalecen o debilitan a la organización.

Soria (2004), manifiesta que las relaciones interpersonales constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos [...] cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. (p. 19). Según lo definido por Torres et al., (2008) la organización se compone de integrantes provenientes de múltiples contextos sociales cada uno con sus propias características y es a partir de su interrelación en los diversos ámbitos de la institución que generan varias formas de conducta, algunas pueden ser amistosas, otras contrarias, existen las que influyen, las que ejercen dominio sobre los integrantes, y éstas son las que se modifican e instalan como parte de la cultura organizacional.

Encontramos que los autores citados tratan de la importancia de las relaciones interpersonales, así como de la influencia que tiene en cada uno de los integrantes de la organización; a similitud de aquellas relaciones que ocurren en la vida personal y familiar podemos apreciar que las relaciones interpersonales laborales se ven influenciadas por el contexto en que se encuentre el individuo, por sus necesidades, su afectividad, su estabilidad emocional, entre otros aspectos, lo que se ve

reflejado en la toma de decisiones de la persona en el ámbito personal, social y laboral.

Cada sujeto tiene una percepción diferente de la manera en que discurren las relaciones interpersonales, esta percepción inicia en el ambiente familiar, se desarrolla en la convivencia escolar, social y finalmente en el entorno laboral, todas esas vivencias aportan al desarrollo integral del individuo, estableciendo una serie de valores y virtudes que fortalecen la forma de interrelacionarse con los demás, puesto que en este conocer a las personas y aprender a convivir con ellas el individuo no ha logrado una estabilidad emocional.

Debemos hacer hincapié que cada sociedad se dirige por sus propias reglas y normas adquiridas en el tiempo, y de aquellas que se hacen perceptibles a través de la normatividad vigente; sin embargo, es importante recalcar que la forma de relacionarse de las personas es un factor de suma importancia no solo en el desarrollo personal sino también laboral.

Dimensión 2

Relaciones de Poder

Chiavenato (2009) expresa “Las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos. Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (y viceversa)” (p.36)

Las relaciones de poder se han manifestado a lo largo de la historia, el hombre en su afán de dominancia y control de su entorno ha derivado en fenómenos como la esclavitud, servidumbre en la que una parte ejerce la dominación y la otra se muestra sumisa, actualmente la relaciones de poder en el

ambiente laboral se da en un sentido de reciprocidad debido a que los directivos ven la necesidad de promover la participación activa y voluntaria de colaborador, que resulta más beneficiosa para el organo institucional que la respuesta de un empleado que actúa solo por obligación y que se encuentra desmotivado para dar más de si por el crecimiento exitoso de su empresa.

Dimensión 3

Valores y creencias

Schwartz (1994) menciona que la cultura es la concepción deseable que guía el actuar de las personas así como la forma de percibirla, y los valores constituyen los propósitos u objetivos deseables en los diversos escenarios en que se desarrolle la persona y que ejerce la función de principio orientador en su vida. Definitivamente los valores que desarrolla la organización a lo largo de los años y que forma parte de su cultura son la base sobre la que plantean sus procesos de gestión y objetivos a cumplir, y sobre las que definitivamente se sustenta su permanencia en el mercado. Jac Fitz-Enz (Citado en Chiavenato 2009) manifiesta que los valores se delimitan en tres niveles, en el primero encontramos la noción de valor, toma como referencia a la honestidad como un valor muy importante para la empresa; en el nivel dos expresa que los valores son fundamentales debiendo promoverse el diálogo, así como compartir los criterios que se tiene acerca de ellos y logren asentarse adecuadamente; mientras que en el nivel tres el trabajo debe estar basado en los valores, de esta manera forman parte intrínseca de la organización. (p.133).

Dimensión 4

Equidad de género

La UNESCO (2003) manifiesta que la equidad de género es la manera de ser justo con hombres y mujeres y que para garantizarla, en muchos casos, es necesario que se implementen normas que permitan compensar las desventajas existentes que no permiten que ambos, mujeres y hombres, puedan convivir y desarrollarse social, laboral y económicamente en igualdad de condiciones, asimismo refiere que la equidad es un medio para que exista la igualdad.

(UNESCO, 2014) define equidad de género como el trato imparcial que reciben hombres y mujeres según sus necesidades direccionados a que ambos reciban o accedan de manera equivalente a beneficios y posibilidades, derechos y obligaciones, pero esto requiere también considerar la incorporación de medidas que compensen la desigualdad que pudiera existir. La equidad de género por lo general constituye un término que se utiliza indistintamente al de igualdad de género, sin embargo debemos de hacer hincapié a que si propiciamos la equidad a través de la instauración de normas que reglamenten adecuadamente el acceso equitativo a servicios, beneficios, productos, puestos de trabajo, entre otros conseguiremos la igualdad como resultado. (p.106)

1.3.4. Definición de Gestión de la calidad

Chiavenato (2009) expone que en el ámbito empresarial o de negocios es de suma importancia la calidad, debido a que solo ofreciendo productos o servicios de alta calidad dependerá el futuro de la organización, ello depende de la habilidad con que se actúe. Es bien cierto que tanto la permanencia en el mercado como la expansión de una empresa a nivel nacional

o internacional se deben al prestigio obtenido por esta, este prestigio solo es consecuencia del posicionamiento en el mercado a través de un buen servicio o un producto de calidad.

Según la Norma ISO 9000 (2015) define la Gestión como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. Asimismo define que la gestión de la calidad incluye el “establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad” (p.18).

1.3.5. Teorías relacionadas a la Gestión de la calidad

Según la Norma ISO 9000 (2015) “una organización orientada hacia la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes”. (p.7)

De acuerdo con la norma citada la calidad que la organización logre de los productos y servicios que oferte se determina por la dimensión en que coloquen la satisfacción de sus clientes, para lo cual es necesario que consideren el nivel de impacto de los productos, siendo una alternativa las encuestas de preferencias y satisfacción que evidencien las necesidades del cliente y en base a sus resultados plantear el uso de estrategias de marketing

De acuerdo a la Norma Internacional ISO 9000 (2015) el sistema de gestión de la calidad es un sistema activo que se desarrolla en el tiempo a través de periodos de mejora. (p.15)

Es necesario que consideremos que cada organización cuenta con acciones planteadas que apuntan a la gestión de la calidad de sus procesos, estas han sido formuladas de manera formal a través de su sistema de gestión o de manera no formal en algunos casos, debido a que la tendencia en las instituciones educativas cualquiera sea su nivel es el logro de la calidad de los servicios, ya no es exclusividad de las empresas sino que la calidad se ha hecho extensivo a todas la organizaciones.

La Norma internacional ISO 9000:2015 muestra el marco de referencia para que las organizaciones puedan implementar un sistema eficaz mediante el aporte de conceptos y principios, así también la Norma ISO 9001:2015 aporta los requisitos del SGC, constituye en la actualidad un referente internacional para que las organizaciones mejoren sus procesos y desarrollen un sistemas de gestión sostenible.

1.3.6. Dimensiones de la Gestión de la Calidad

Dimensión 1

Liderazgo

Chiavenato, 2009, refiere que el liderazgo constituye aquella influencia que se da entre las personas en una determinada situación, esta se realiza mediante la comunicación cuyo fin es el logro de objetivos definidos.(p.342)

En el ISO 9001:20015 encontramos que la dirección de una institución debe demostrar liderazgo y compromiso para implementar y hacer sostenible la gestión de la calidad, en lo que se refiere a establecer la política de calidad, los objetivos, enfoque por procesos, la disposición de los recursos así como la sensibilización a los miembros de la organización.

Es necesario que los directivos de las entidades ejerzan un liderazgo positivo sobre los miembros de su organización, que promueva su compromiso con los fines de la entidad, y propicien su identificación y permanente colaboración para el logro de los objetivos institucionales, solo de esta manera podemos afirmar que la implementación de la gestión de la calidad sea exitosa; como menciona Chiavenato esto se da a través de la comunicación, la cual ha de ser permanente y asertiva, sabiendo que la empresa garantiza su funcionamiento a través de la fuerza del trabajo que realizan sus colaboradores.

Dimensión 2

Planificación

Al respecto Chiavenato (1998) señala " Un plan es un curso determinado de acción sobre un periodo específico que representa una respuesta y una anticipación al tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo formulado".

Asimismo Chiavenato (1998) señala que la planificación constituye un modelo teórico que faculta a la empresa a determinar objetivos que pretenda lograr y la manera de alcanzarlos. Para Chiavenato el plan describe el curso de la acción, que nos va a permitir responder a preguntas tales como: qué, cuándo, cómo, dónde, y por quién; también diferencia los planes en aquellos que se relacionan con el método, denominados procedimientos; los que se relacionan con el capital, denominados presupuestos; con la temporalización llamados programas o programaciones y aquellos que responden a comportamientos, denominados normas o reglamentos.

De acuerdo a la norma ISO 9001 (2015) la planificación comprende conocer internamente a la organización y su contexto, de tal manera que le permita determinar las necesidades y requisitos con que debe contar un sistema de gestión de calidad, para que estas sean implementadas o cubiertas según se requiera y así se puedan lograr los resultados previstos y la mejora de sus procesos institucionales.

Dimensión 3

Gestión del personal

Chiavenato (2009) “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos. Además manifiesta que para que las organizaciones funcionen según lo previsto es necesario que el personal desempeñe sus funciones específicas de acuerdo al puesto asignado, como las ruedas de un engranaje que deben calzar entre sí para que funcione adecuadamente, es necesario que la organización adopte estrategias para el reclutamiento, la selección así como la capacitación del personal en función al puesto de trabajo que va a desempeñar, es decisión crucial de la organización la adopción de estrategias válidas para dicho proceso en función a sus necesidades y objetivos institucionales.

Dimensión 4

Gestión de procesos

Bravo (2011) define la gestión de procesos como la disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la

confianza del cliente. De igual manera Bravo (2011) plantea que la estrategia de la organización contribuye a definir con la participación de todos sus integrantes la forma como se realizaran los procesos, debiendo de contar con personal especialista en cada proceso quienes se constituirán en facilitadores para el logro de los procesos.

Como podemos entender la gestión de los procesos permite a la empresa un ordenamiento efectivo de los procesos institucionales, es necesario considerar que la norma ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 constituyen referentes para la instalación de la gestión por procesos direccionados a la consecución de la calidad.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión del personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?

¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018? .

1.5. Justificación

Por Conveniencia.

La investigación se justifica debido que a diferencia de lo aportado por los estudios previos permitirá mostrar la relación existente entre las variables cultura organizacional y la gestión de la calidad, a la vez se mostrará la efectividad que ejerce dicha relación entre ambas variables de investigación, a través de la consecución de las metas establecidas por la organización y que ésta sea sostenible en el tiempo como una institución de calidad, su conveniencia puede observarse en los resultados y análisis realizado en la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información, que constituye una alternativa para que los directivos de la institución tomen en consideración la cultura organizacional como referente para el éxito del sistema de gestión.

Relevancia social.

El resultado obtenido permitirá que los integrantes de la comunidad educativa del IESPP SFA comprendan la trascendencia de su participación en la gestión institucional, y de esta manera se cohesionen como un equipo sólido de trabajo. Esta situación favorecerá para que el personal en pleno interiorice y sea consciente de la idea de comunidad educativa, como un solo equipo integrado que independientemente fortalezcan sus características comunes y que los relacionan para el crecimiento institucional y que comprendan que es necesario que la labor desarrollada por ellos sea voluntaria e auténtica. Además al constituirse en una institución de calidad el beneficio se hace extensivo a sus usuarios externos que comprende la población de entorno quienes recibirán un servicio educativo de calidad en su formación profesional

Implicancias prácticas.

En cuanto a la implicancia práctica se sustenta en que el resultado del estudio de la correlación que existe entre las variables de la cultura organizacional y la gestión de la calidad es positiva muy fuerte, lo cual constituye la base para que la institución dirija sus objetivos hacia la mejora de los procesos institucionales y obtenga servicios educativos de calidad, requeridos por el sistema que evalúa la excelencia de las instituciones educativas.

Valor teórico.

El valor teórico constituye la aplicación, la recopilación y sistematización de información que sustenta las variables estudiadas, lo cual genera conocimiento válido referido a la cultura organizacional y gestión de la calidad que puede ser utilizado en las instituciones públicas y privadas para un mejor desarrollo de su gestión de la calidad de los servicios que presta a la comunidad.

Utilidad metodológica

Se sustenta en que la elaboración de instrumentos para el recojo de información y su uso estandarizado sobre las variables en estudio, genera para la investigación obtener resultados que ayuden a una mejor cultura organizacional relacionándolo con la gestión de la calidad, se aplique la evaluación permanente de la cultura organizacional del trabajador y se genere un mejor desempeño laboral de los mismos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión del personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

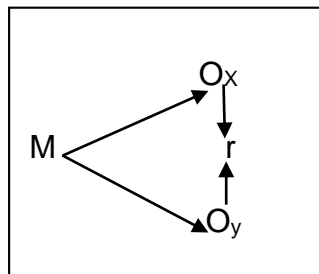
Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño a seguir es de tipo descriptivo correlacional, debido a que el trabajo de investigación presentado se interesa en la determinación del grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos. Es descriptivo correlacional, porque se describirán las relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).



Dónde:

M : Muestra de estudio (personal de la institución educativa)

O_x : Medición de la variable cultura organizacional

O_y : Medición de la variable Gestión de la Calidad

r : coeficiente de correlación entre ambas variables.

2.2. Variables, Operacionalización.

2.2.1. Variables:

Debido al tipo de estudio del presente proyecto de tesis, se han considerado dos variables:

Definición conceptual

Variable X: Cultura Organizacional

Según Chiavenato (2006), la cultura organizacional es un “sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros”.

Dimensiones:

Dimensión 1: Relaciones Interpersonales

Dimensión 2: Relaciones de Poder

Dimensión 3: Valores y creencias

Dimensión 4: Igualdad de género

Variable Y: Gestión de la Calidad

Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”. (González Francisco, 2000).

Dimensión 1: Liderazgo

Dimensión 2: Planificación

Dimensión 3: Gestión de Personal

Dimensión 4: Gestión de procesos

2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE INTERVALO	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO O INFORMACIÓN
VARIABLE X. Cultura organizacional: Cultura organizacional Según Chiavenato (2006), define a la cultura organizacional como un: "sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla	Relaciones Interpersonales	Eliminación de la Distancia jerárquica	1. La comunicación muestra apertura al diálogo permanente, se da en sentido vertical ascendente y descendente así como de manera horizontal.	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)	- Docentes: 53 - Administrativos: 17	Cuestionario
			2. Existe una coordinación permanente y eficaz con los directivos para la ejecución de las actividades, procesos y procedimientos.			
			3. Existe reconocimiento de parte de los directivos por las acciones significativas realizadas por los miembros de la comunidad educativa.			
		Ambiente de trabajo	4. El ambiente de trabajo es agradable, existe compañerismo y promueve las relaciones interpersonales armónicas entre sus integrantes			
			5. Tiene predisposición permanente a la resolución de los conflictos internos de la institución como equipo de trabajo.			
			6. Se adapta a las nuevas situaciones y conflictos a través de la comunicación asertiva.			
		Control de la incertidumbre	7. Posee la libertad de tomar decisiones en el ámbito de su competencia.			
			8. Duda para cumplir una orden superior			
	Relaciones de Poder		Prevalencia de intereses individuales	9. En el instituto las actividades se realizan en equipos de trabajo con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)	
		10. Es asertivo en sus opiniones personales, se expresa de manera constructiva y oportuna en favor de la mejora institucional.				
		Prevalencia de intereses interpersonales	11. El directivo escucha atentamente sus necesidades aun cuando se muestre cansado y muestra una comunicación asertiva.			
			12. Existen reuniones para la resolución de problemas y el intercambio de información entre directivos y personal.			
	Organización interna	Organización interna	13. Muestra una actitud de empatía, apertura y escucha con los directivos y compañeros de trabajo de manera permanente.			
			14. Existe un organigrama funcional en la institución que permite la ejecución efectiva de las funciones según el perfil del puesto			
			15. Los puestos de trabajo realizan las funciones de acuerdo al organigrama			
			16. La institución le brinda seguridad frente a situaciones de índole personal y profesional y recompensa su compromiso con el trabajo			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE INTERVALO	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORMACIÓN
dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros”.	Valores y creencias	Nivel de comprensión de los valores	17. Comprende los valores institucionales axiológicos y organizacionales	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)		
			18. Participa activamente en todas las actividades cívicas, religiosas y protocolos institucionales.			
			19. La institución respeta las diferencias de credos, raza y cultura			
		Nivel de aplicación de valores	20. Su actuar y expresiones son coherentes con los valores axiológicos e institucionales,			
			21. El trato es respetuoso con todos los miembros de la comunidad educativa sin sarcasmos y murmuraciones			
			22. Cumple con las tareas encomendadas oportunamente por convicción y no por imposición.			
			23. Muestra un trato cordial con el usuario, es efectivo y eficaz en la prestación del servicio			
	24. El faltamiento a los valores es sancionado de manera oportuna por el área correspondiente					
	Equidad de genero	Nivel de participación por sexo	25. Los puestos de trabajo no se vinculan al género de la persona sino al perfil del puesto.	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)		
			26. Existe un protocolo de selección del personal con criterios claros, objetivos y transparentes que eviten la discriminación por sexo.			
		Nivel de acceso al desarrollo profesional por sexo	27. La presencia de hombres y mujeres en cargos directivos o de responsabilidad está en relación al perfil del puesto y méritos			
			28. La promoción del personal y la entrega de estímulos se realiza de acuerdo a criterios establecidos para la evaluación del desempeño y no se relaciona con el genero			
			29. En el instituto el acceso al desarrollo profesional y la mejora de las competencias del personal se realiza sin exclusiones de género.			
		Condiciones laborales igualitarias	30. Existe en la institución servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres			
31. El uniforme del personal se diseña para hombres y mujeres de acuerdo a las diferencias físicas y su elección.						
32. La asignación de espacios para el personal mujeres y hombres (oficinas, privacidad, iluminación, ventanas, temperatura, ruido, etc.) se hace con las mismas condiciones.						

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORMACIÓN
VARIABLE Y. Gestión de la Calidad Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la	Liderazgo	Personalidad	1. Los directivos como líderes de la institución son modelos a seguir aún por fuera de la organización.	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)	Docentes: 53 - Administrativos: 17	Cuestionario
			2. La comunicación de los directivos se percibe de manera motivadora y estimulante, manifiesta la trascendencia de tu trabajo para la ejecución de los procesos institucionales			
			3. Los directivos muestran su compromiso institucional a través de acciones concretas de acompañamiento, dirigiendo y apoyando a los miembros de la comunidad educativa.			
		Logros	4. Los directivos promueven el establecimiento de la política de la calidad, sus objetivos estratégicos y comunican la importancia de la gestión de la calidad conforme con los requisitos del sistema.			
			5. Los directivos aseguran que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.			
		Interacción y resolución de conflictos.	6. La institución promueve reuniones informativas, de coordinación y análisis de situaciones que ameritan su participación.			
			7. Los directivos son responsables y cuidadosos en el seguimiento de los procesos y actividades tendientes a la prevención y/o resolución oportuna de los problemas y conflictos			
			8. Se realizan campañas de prevención de conflictos			
	Planificación	Plan de acción de riesgos y oportunidades	9. La planificación se realiza en base a un diagnóstico previo de la calidad de los procesos y servicios que brinda la institución, contextualizado a las necesidades de la organización y requerimientos (riesgos y oportunidades) del entorno.	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2)		
			10. El instituto cuenta con política de gestión de la calidad, PEI, RI y PCI aprobado por acto resolutorio en el marco de la gestión de la calidad.			
			11. El personal responsable de los procesos se encuentran capacitados para la operación y control de los mismos			
		Coherencia de los objetivos con la política de calidad.	12. El instituto cuenta con una visión y misión la cual es aprobada y conocida por todos los miembros de la comunidad educativa.			
			13. La misión y visión refleja la imagen de la institución, se orienta a valores motivaciones y principios y es coherente con la política de calidad y con los objetivos institucionales.			

<p>planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad". (González Francisco, 2000).</p>	Planificación de cambios (mejora continua)	14. En el instituto los directivos y los responsables realizan una evaluación del cumplimiento de lo planificado de manera permanente y elabora un plan de mejora en base a lo encontrado.	Casi nunca (1) Nunca (0)			
		15. El plan de mejora elaborado es pertinente y su aplicabilidad es evaluada para el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad.				
		16. Se somete a evaluación la aplicación del plan de mejora				
	Nivel de compromiso con la dirección	17. Desarrolla sus funciones haciendo bien su trabajo, aun cuando este demande más tiempo del programado.	Siempre (4) Casi siempre (3)			
		18. Se siente comprometido e identificado con los objetivos institucionales, sus necesidades y propuestas.				
		19. Asiste a las reuniones de coordinación establecidas por la institución para la ejecución y evaluación de las actividades planificadas				
	Grado de cumplimiento de lo planificado.	20. En el Instituto existen procedimientos pertinentes para evaluar el desempeño del personal de acuerdo al perfil del puesto y a la percepción de la calidad del proceso.	A veces (2) Casi nunca (1)			
		21. En el Instituto existen procedimientos pertinentes para evaluar el grado de cumplimiento de la planificación institucional				
	Trabajo en equipo	22. La institución promueve la participación activa en las actividades a través de la conformación de equipos de trabajo de manera permanente	Nunca (0) Casi nunca (1)			
		23. Existe procesos de comunicación eficiente para la ejecución del trabajo en equipo.				
		24. La institución forma al personal docente y administrativo para el trabajo en equipo				
	Gestión de procesos	Nivel de implementación del sistema	25. La institución ha implementado un sistema de gestión de la calidad de sus procesos y procedimientos, cuenta con el manual a disposición de la comunidad educativa para su conocimiento.			Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2)
			26. El personal responsable de los procesos se encuentra capacitado para la operación y control de los mismos			
			27. En el instituto se realiza una evaluación permanente de los niveles de satisfacción del usuario en la recepción de los productos o servicios que adquiere, se aplican acciones de mejora.			
		Nivel de análisis de datos para la calidad	28. La institución realiza un análisis oportuno de los datos obtenidos de la evaluación diagnóstica de problemas para una retroalimentación efectiva y mejora de los procesos y procedimientos.			Casi nunca (1) Nunca (0)
			29. Los procesos y procedimientos se encuentran estandarizados en la institución se adaptan e innovan ante los cambios del mercado.			
Toma de decisiones		30. El sistema de gestión de calidad utiliza protocolos de actuación que permite la toma de decisiones adecuada, oportuna y eficaz.	Nunca (0)			
		31. Participa en reuniones informativas del análisis de los procesos y procedimientos de un área determinada para la toma de decisiones conjunta.				
	32. Las decisiones son respetadas y se cumplen de acuerdo a lo establecido.					

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por un total de 70 trabajadores que laboran en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha, quienes se encuentran distribuidos por 53 docentes y 17 administrativos como se detalla a continuación

Distribución del personal docente y administrativo del IESPP “SFA”

Condición	Personal del IESPP “SFA”	
	N°	%
Docentes	53	76%
Administrativos	17	24%
Total	70	100%

Fuente: Cuadro de Asignación del Personal de la institución educativa

2.3.2. Muestra

La muestra universal se conformó por la totalidad del personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”, la cual estuvo compuesta por 70 personas, integrada por personal docente y administrativo entre hombres y mujeres.

Muestreo: La elección de la muestra se llevó a cabo a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. En este caso la población estuvo compuesta por un número pequeño de integrantes, por lo que se determinó la unidad muestral en base a la población existente.

Distribución del personal docente y administrativo del IESPP “SFA”

Genero	Docentes		Administrativos		Total
	Numero	%	total	%	
Hombres	28	53	12	71	40
Mujeres	25	47	05	29	30
Total	53	100	17	100	70

Fuente: Cuadro de Asignación del Personal de la institución educativa

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación para recolectar los datos de las variables en estudio cultura organizacional y gestión de la calidad fue la encuesta, la cual permitió recoger información de la muestra seleccionada a través de la aplicación directa sobre el conocimiento que tiene de dichas variables.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, que es fundamental para la obtención de datos ya que ayudara en la búsqueda de información para redactar con rigor la información obtenida, diseñándose y validándose para su aplicación los siguientes:

- Cuestionario compuesto por 32 ítems, para evaluar la Cultura organizacional en cuatro dimensiones: Relaciones Interpersonales, Relaciones de Poder, Valores y creencias y Equidad de género.

- Cuestionario de 32 ítems para evaluar la Gestión de la calidad en cuatro dimensiones: Liderazgo, Planificación, Gestión de Personal y Gestión de procesos.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación se utilizó la técnica de opinión de expertos, siendo el instrumento validado a través del informe de juicio de expertos por el asesor respectivo.

Respecto a la confiabilidad se utilizó el cálculo del Alfa de Cronbach, para medir la fiabilidad de la escala de la medida y así estar basado en el promedio de las correlaciones entre cada uno de los ítems.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos a través del instrumento “Cuestionario para evaluar la Cultura organizacional” y “Cuestionario para evaluar la Gestión de la calidad” fueron ingresados al software de Excel y SPSS22 para el respectivo procesamiento de los datos, para lo cual en dichos programas se realizan un conjunto de procesos orientados a la realización de análisis estadístico aplicados en las ciencias matemáticas como estadísticas.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 1. Distribución de los niveles de Cultura organizacional

Nivel	Intervalo				
		fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 26>	0	0	0%	0%
Deficiente	[26 – 52>	18	18	26%	26%
Regular	[52 – 78>	11	29	16%	42%
Bueno	[78 – 104>	39	68	56%	98%
Muy bueno	[104 – 130]	2	70	2%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

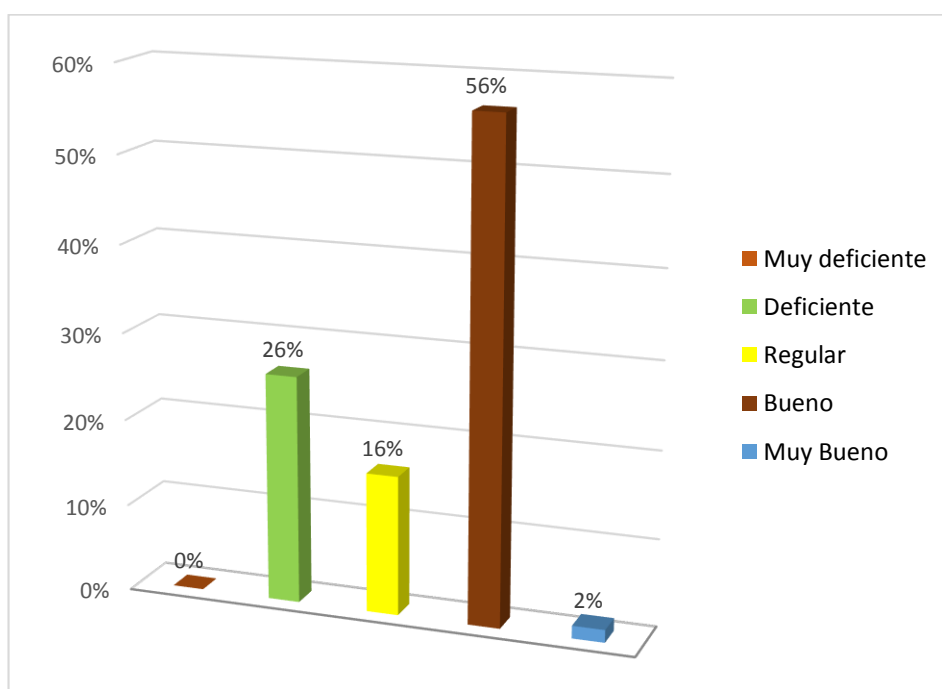


Figura 1. Distribución de los niveles de Cultura organizacional

Descripción:

En la tabla 1 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la cultura organizacional en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se observa en la tabla que el 2% (2) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de cultura organizacional, el 56% (39) en nivel bueno, el 16% (11) en nivel regular, mientras que el 26% (18) se encuentran en un nivel deficiente.

Tabla 2. Distribución de los niveles de relaciones interpersonales

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	2	2	3%	3%
Deficiente	[7 – 14>	6	8	9%	12%
Regular	[14 – 21>	23	31	33%	45%
Bueno	[21 – 28>	38	69	54%	99%
Muy bueno	[28 – 35]	1	70	1%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

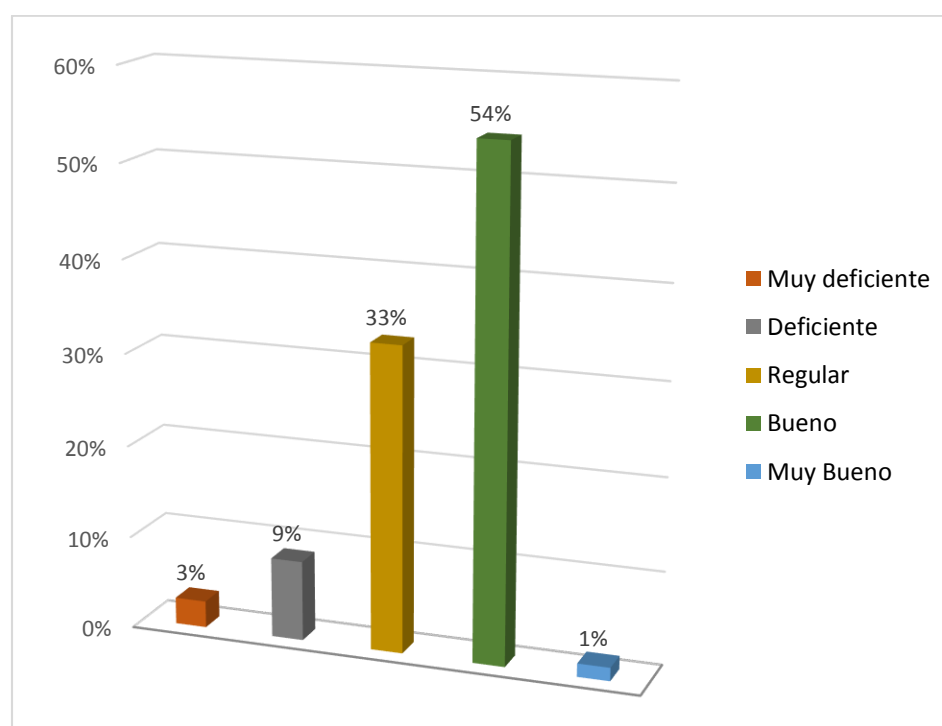


Figura 2. Distribución de los niveles de relaciones interpersonales

Descripción:

En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la cultura organizacional en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”.

Se observa en la tabla que 1% (1) del personal se encuentra en un nivel muy bueno de relaciones interpersonales, el 54% (38) en nivel bueno; el 33% (23) en nivel regular, el 9% (6) en nivel deficiente, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel muy deficiente de relaciones interpersonales.

Tabla 3. Distribución de los niveles de relaciones de poder

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	1	1	1%	1%
Deficiente	[7 – 14>	2	3	3%	4%
Regular	[14 – 21>	12	15	17%	21%
Bueno	[21 – 28>	25	40	36%	57%
Muy bueno	[28 – 35]	30	70	43%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

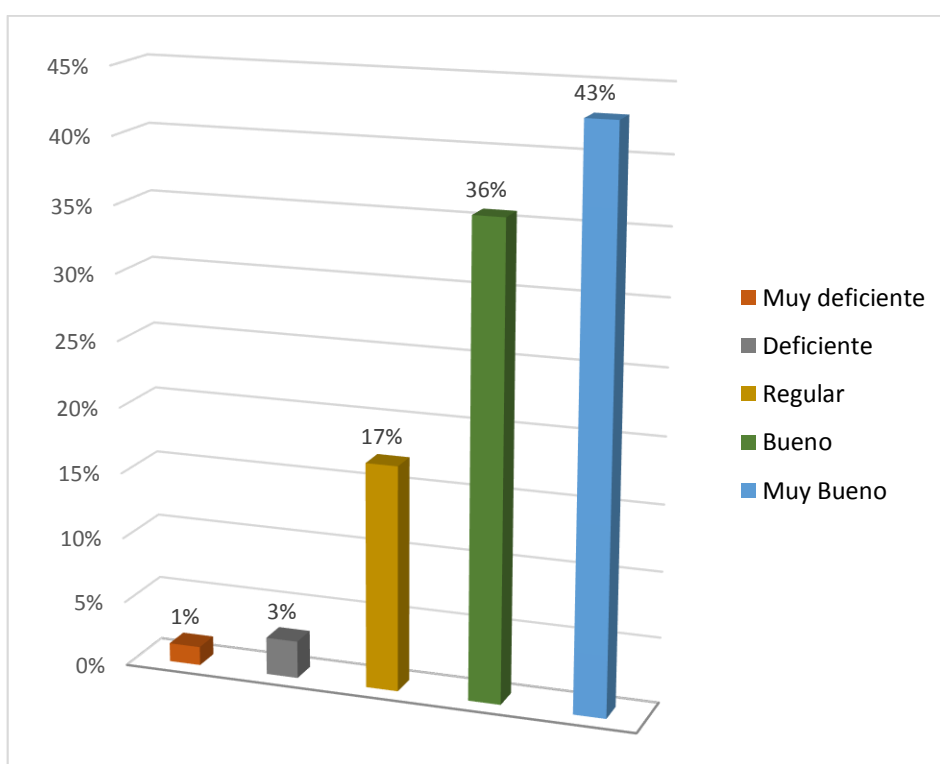


Figura 3. Distribución de los niveles de relaciones de poder

Descripción:

En la tabla 3 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la cultura organizacional en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se puede apreciar en la tabla que 43% (30) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de relaciones de poder, el 36% (25) en nivel bueno, el 17% (12) en nivel regular, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel deficiente de relaciones de poder.

Tabla 4. Distribución de los niveles de valores y creencias

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	0	0	0%	0%
Deficiente	[7 – 14>	2	2	3%	3%
Regular	[14 – 21>	23	25	33%	36%
Bueno	[21 – 28>	9	34	13%	49%
Muy bueno	[28 – 35]	36	70	51%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

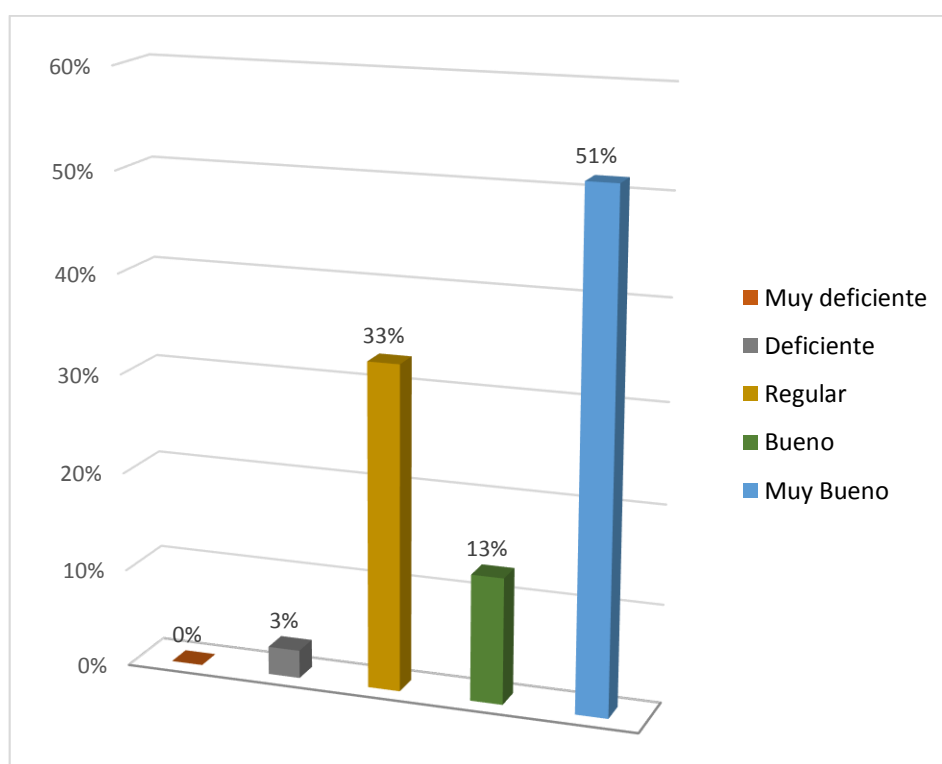


Figura 4. Distribución de los niveles de valores y creencias

Descripción:

En la tabla 4 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la cultura organizacional en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se observa en la tabla que el 51% (36) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de valores y creencias, el 13% (9) en un nivel bueno, el 33% (23) en nivel regular, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel deficiente.

Tabla 5. Distribución de los niveles de equidad de género

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	1	1	1%	1%
Deficiente	[7 – 14>	4	5	6%	7%
Regular	[14 – 21>	20	25	29%	36%
Bueno	[21 – 28>	15	40	21%	57%
Muy bueno	[28 – 35]	30	70	43%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

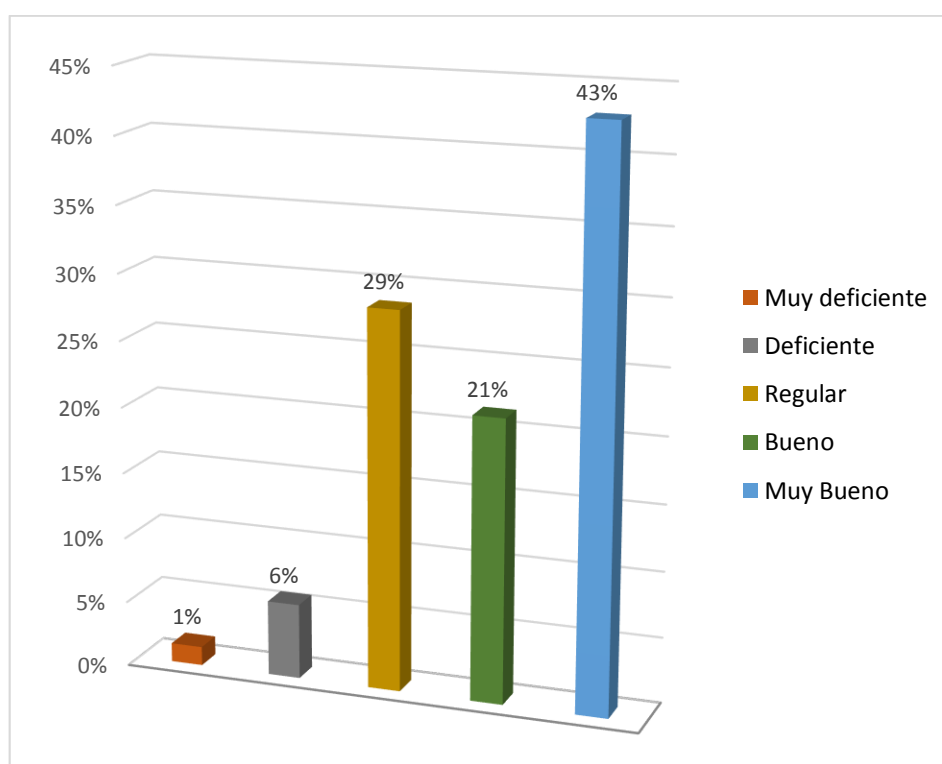


Figura 5. Distribución de los niveles de equidad de género

Descripción:

En la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la cultura organizacional en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se aprecia en la tabla que el 43% (30) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de equidad de género, el 21% (15) en nivel bueno, el 29% (20) en nivel regular, mientras que el 6% (4) se encuentra en un nivel deficiente de equidad de género.

Tabla 6. Distribución de los niveles de Gestión de la calidad

Nivel	Intervalo	fi	FI	hi	HI
Muy deficiente	[0 – 26>	1	1	1%	1%
Deficiente	[26 – 52>	18	19	26%	27%
Regular	[52 – 78>	11	30	16%	43%
Bueno	[78 – 104>	39	69	56%	99%
Muy bueno	[104 – 130]	1	70	1%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

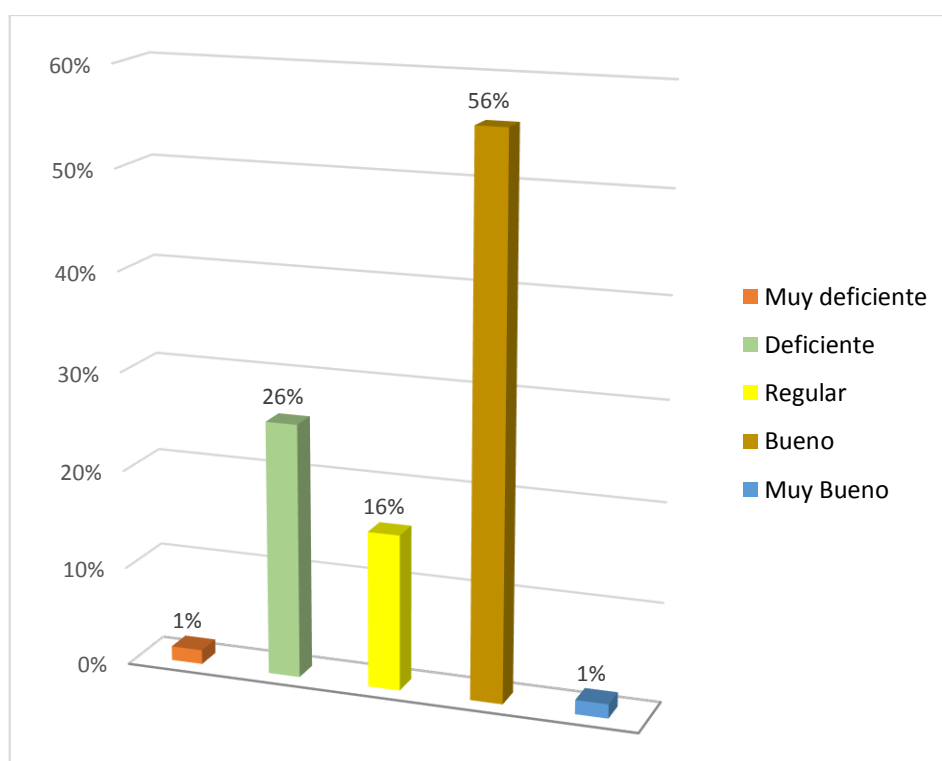


Figura 6. Distribución de los niveles de Gestión de calidad

Descripción:

En la tabla 6 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión de la calidad en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se observa en la tabla que el 1% (1) del personal se encuentra en un nivel muy bueno de gestión de la calidad, el 56% (39) en nivel bueno, el 16% (11) en nivel regular, mientras que el 26% (18) se encuentra en un nivel deficiente de gestión de la calidad.

Tabla 7. Distribución de los niveles de liderazgo

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	1	1	1%	1%
Deficiente	[7 – 14>	6	7	9%	10%
Regular	[14 – 21>	25	32	36%	46%
Bueno	[21 – 28>	37	69	53%	99%
Muy bueno	[28 – 35]	1	70	1%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

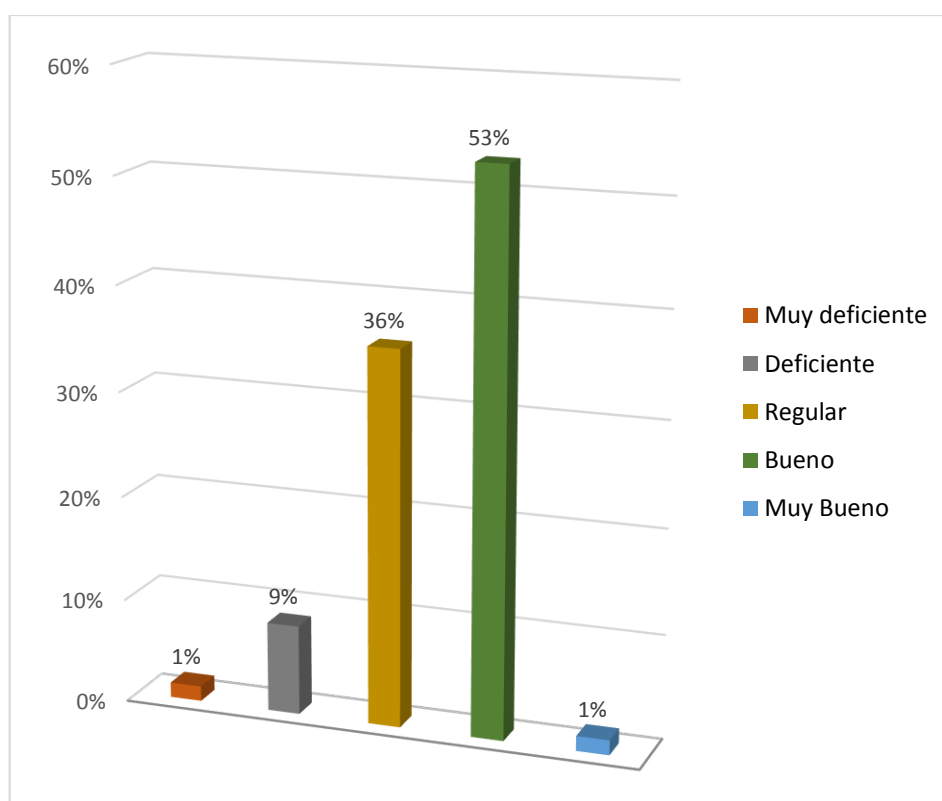


Figura 7. Distribución de los niveles de Liderazgo

Descripción:

En la tabla 7 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión de la calidad en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se observa que el 1% (1) del personal se encuentra en un nivel muy bueno de liderazgo, el 53% (37) en nivel bueno, el 36% (25) en nivel regular, mientras que el 9% (6) personas se encuentra en un nivel de deficiente de liderazgo.

Tabla 8. Distribución de los niveles de planificación

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	1	1	1%	1%
Deficiente	[7 – 14>	0	1	0%	1%
Regular	[14 – 21>	15	16	22%	23%
Bueno	[21 – 28>	52	68	74%	97%
Muy bueno	[28 – 35]	2	70	3%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

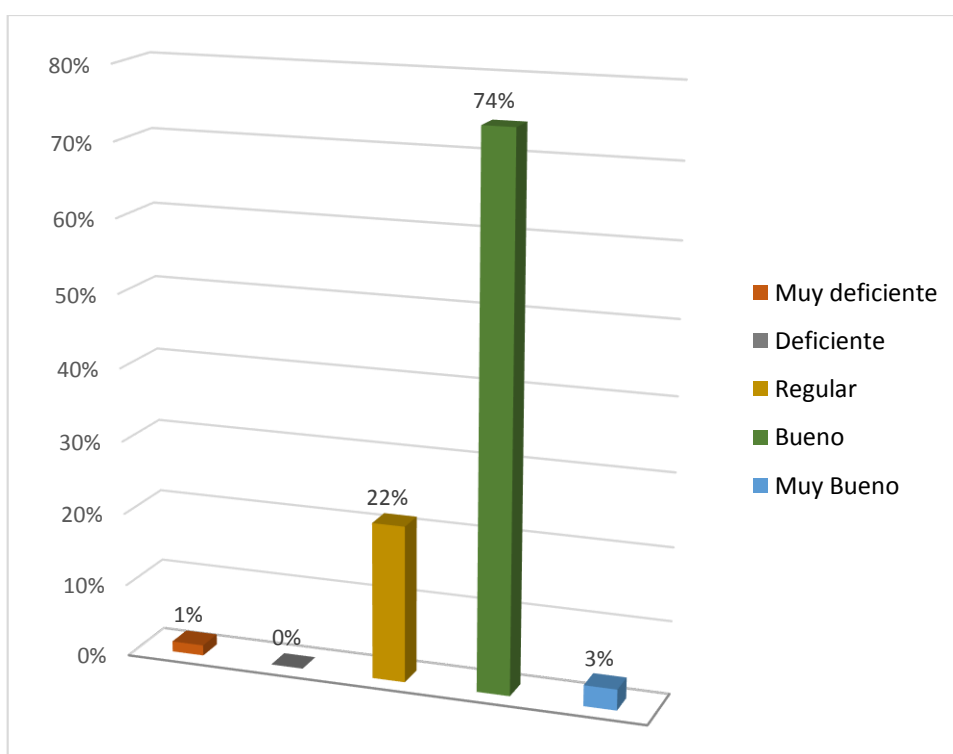


Figura 8. Distribución de los niveles de Planificación

Descripción:

En la tabla 8 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión de la calidad en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se aprecia que el 3% (2) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de planificación, el 74% (52) en nivel bueno, el 22% (15) en nivel regular, mientras que el 0% (0) se encuentra en un nivel deficiente de planificación.

Tabla 9. Distribución de los niveles de gestión de personal

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	0	0	0%	0%
Deficiente	[7 – 14>	2	2	3%	3%
Regular	[14 – 21>	25	27	36%	39%
Bueno	[21 – 28>	5	32	7%	46%
Muy bueno	[28 – 35]	38	70	54%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

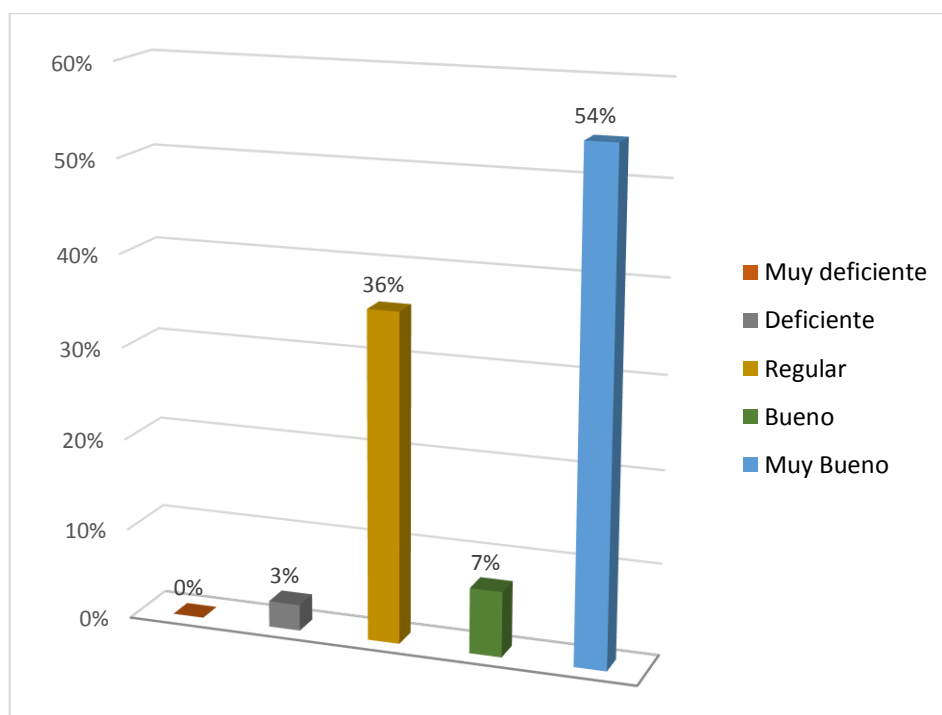


Figura 9. Distribución de los niveles de gestión de personal

Descripción:

En la tabla 9 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión de la calidad en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se observa en la tabla que el 54% (38) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de gestión de personal, el 7% (5) en nivel bueno, el 36% (25) en nivel regular, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel deficiente de gestión de personal.

Tabla 10. Distribución de los niveles de gestión de procesos

Nivel	Intervalo	fi	Fi	hi%	Hi%
Muy deficiente	[0 – 7>	0	0	0%	0%
Deficiente	[7 – 14>	2	2	3%	3%
Regular	[14 – 21>	18	20	26%	29%
Bueno	[21 – 28>	9	29	12%	41%
Muy bueno	[28 – 35]	41	70	59%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos anexo 6

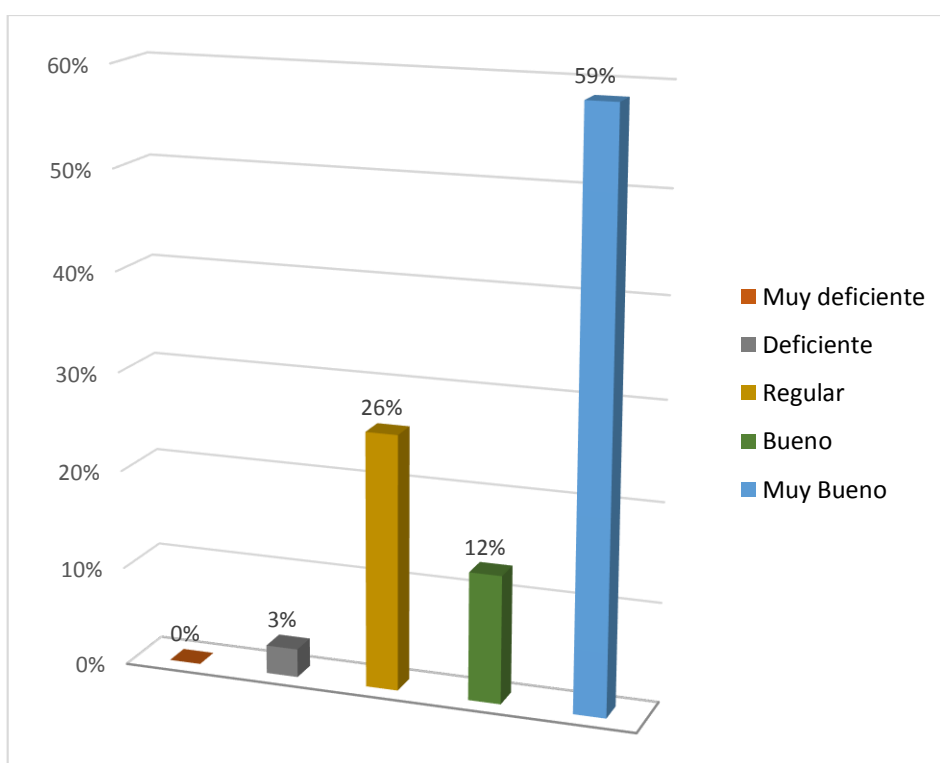


Figura 10. Distribución de los niveles de gestión de procesos

Descripción:

En la tabla 10 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión de la calidad en el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís”

Se aprecia que el 59% (41) del personal se encuentran en un nivel muy bueno de gestión de procesos, el 12% (9) en nivel bueno, el 26% (18) en nivel regular, mientras que el 3% (2) se encuentra en un nivel deficiente de gestión de procesos.

3.2. Estadígrafos descriptivos

Tabla 11. Estadígrafos descriptivos, Cultura organizacional

		Cultura organizacional	Relaciones interpersonales	Relaciones de poder	Valores y creencias	Equidad de genero
N	Válido	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		79,26	18,92	19,21	18,98	18,12
Mediana		13,95	66,47	18,80	16,92	18
Moda		78,00	65,56	33,33	15,77	16
Desviación estándar		12,63	3,92	3,62	2,91	5,17
Varianza		304,58	380,48	389,64	375,51	349,51
Mínimo		50	8	15	15	15
Máximo		106	31	33	33	29

Interpretación: Los estadígrafos descriptivos de la tabla 11 describe que:

La media, para la variable cultura organizacional es de 79,26 y este valor se ubica en la categoría de siempre, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración acerca de la cultura organizacional.

La mediana es de 13,95 y este valor se ubica en la categoría de muy alto, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración de la cultura organizacional ya que el 50% de los datos son mayores al mismo y el 50% ha obtenido datos menores.

La moda es de 78 esto quiere decir que el dato que se repite con mayor frecuencia es 78, el cual se ubica en la categoría de muy alto en la valoración para la cultura organizacional.

La desviación estándar es de 12,63; la varianza es de 304,58; el mínimo es de 50,00 y el máximo es de 106,00.

Tabla 12. Estadígrafos descriptivos, Gestión de la calidad

		Gestión de la calidad	Liderazgo	Planificación	Gestión de personal	Gestión de procesos
N	Válido	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		78,14	18,84	20,32	18,99	18,64
Mediana		63,38	17,59	18,17	14	13
Moda		61,51	16,75	17,87	14	13
Desviación estándar		14,38	3,65	5,40	3,38	5,08
Varianza		29,023	278,83	126,84	296,54	259,71
Mínimo		41	8	8	14	10
Máximo		107	31	42	29	32

Interpretación: Los estadígrafos descriptivos de la tabla 12 describe que:

La media, para la variable calidad es de 78,14 y este valor se ubica en la categoría de siempre, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración acerca de la gestión de la calidad.

La mediana es de 63,38 y este valor se ubica en la categoría de siempre, esto quiere decir que en el IESPP “San Francisco de Asís” existe una buena valoración de la gestión de la calidad ya que el 50% de los datos son mayores al mismo y el 50% ha obtenido datos menores.

La moda es de 61,51 esto quiere decir que el dato que se repite con mayor frecuencia es 61,51 el cual se ubica en la categoría de siempre en la valoración para la gestión de la calidad

La desviación estándar es de 14,38; la varianza es de 29,023; el mínimo es de, 41,00 y el máximo es de 107,00.

3.3. Prueba de normalidad

Tabla 13: Prueba de kolmogorov Smirnov. Prueba de bondad de ajustes de los puntajes de cultura organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Cultura V1	Interpersonales D1V1	PoderD 2V1	Valores D3V1	Equidad D4V1	Gestión V2	Liderazgo D1V2	PlanificaciónD2V2	Personal D3V2	Proceso D4V2	
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	77,03	19,79	19,06	19,21	18,97	19,79	19,79	19,06	19,21	18,97
	Desviación típica	15,437	4,520	3,841	3,886	4,330	4,520	4,520	3,841	3,886	4,330
Diferencias más extremas	Absoluta	,249	,256	,204	,267	,261	,256	,256	,204	,267	,261
	Positiva	,249	,256	,204	,267	,261	,256	,256	,204	,267	,261
	Negativa	-,181	-,224	-,127	-,161	-,137	-,224	-,224	-,127	-,161	-,137
Z de Kolmogorov-Smirnov	2,085	2,142	1,706	2,237	2,186	2,142	2,142	1,706	2,237	2,186	
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,006	,000	,000	

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

De los resultados en la tabla 13, a un nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) menor a 0.05 en los puntajes de las variables Cultura organizacional y Gestión de la calidad, del mismo modo en sus dimensiones, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una Distribución Normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%), en tal sentido se usara la correlación de Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan entre sí.

Hipótesis General

Hi= Existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Tabla 14. Resultados de correlación para la hipótesis general

Correlaciones

		Cultura organizacional V1	Gestión de la calidad V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
	Cultura V1 Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
	Gestión V2 Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad con un valor $r=0.919$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H1= Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 15. Resultados de correlación para la hipótesis específica 01
Correlaciones

		Cultura organizacional V1	Liderazgo D1V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
	CulturaV1	.	,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
	LiderazgoD1V2	,000	.
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	70	70	

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la Cultura organizacional y el liderazgo con un valor $r=0.919$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis estadística:

H2= Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 16. Resultados de correlación para la hipótesis específica 02

Correlaciones

		Cultura Organizacional V1	Planificación D2V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
	CulturaV1	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
	Planificación D2V2	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la cultura organizacional y planificación con un valor $r=0.855$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H3= Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 17. Resultados de correlación para la hipótesis específica 03

Correlaciones

			Cultura Organizacional V1	Gestión Personal D3V2
Rho de Spearman	Cultura organizacional V1	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Gestión de Personal D3V2	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de personal con un valor $r=0.849$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H4= Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 18. Resultados de correlación para la hipótesis específica 04

Correlaciones

			Cultura Organizacional V1	Gestión de Procesos D4V2
Rho de Spearman	Cultura Organizacional V1	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Gestión de Proceso D4V2	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión de procesos con un valor $r=0.862$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H5= Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 19. Resultados de correlación para la hipótesis específica 05

Correlaciones

		Gestión de calidad de V2	Relaciones Interpersonales D1V1
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales con un valor $r=1.00$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H6= Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 20. Resultados de correlación para la hipótesis específica 06

Correlaciones

			Gestión de la calidad V2	Relaciones de Poder D2V1
Rho de Spearman	Gestión de la calidad V2	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Relaciones de Poder D2V1	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	1	N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones de poder con un valor $r=0.795$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H7= Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

H0= No existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Tabla 21. Resultados de correlación para la hipótesis específica 07

Correlaciones

		Gestión de la calidad V2	Valores y creencias D3V1
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y los valores y creencias con un valor $r=0.811$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis Estadística

H8= Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

H0= No existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018

Tabla 22. Resultados de correlación para la hipótesis específica 08

Correlaciones

			Gestión de la calidad V2	Equidad de género D4V1
Rho de Spearman	Gestión de la calidad V2	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,804**
		N	70	70
	Equidad de género D4V1	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,804**	1,000
		N	70	70

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

Descripción:

Como $p - valor < 0,01$ Se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la equidad de género con un valor $r=0.804$ detectado por la prueba Rho de Spearman.

IV. DISCUSIÓN.

4.1. Análisis descriptivo.

A la luz de las teorías que dan sustento a la cultura organizacional y la gestión de la calidad y tomando en cuenta los antecedentes, podemos realizar la discusión de la presente investigación.

Se pudo contrastar la correlación existente entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha. Se aplicó un cuestionario de 32 preguntas a un total de 70 trabajadores.

Verificando la información obtenida, se aprecia en la Tabla 1 que el 56% (39) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” expresan que se encuentran en un nivel bueno en la cultura organizacional, el 16% (11) se encuentran en un nivel regular y 26% (18) se encuentran en un nivel deficiente. Este dato coincide con Montaña y Torres (2015) quienes manifiestan que en la empresa estudiada resulta trascendente la organización, sus políticas y procedimientos; así como la interacción y gestión del personal, y que para que la organización conozca su potencialidad y decida qué estrategia adoptar debe basarse en un análisis real que permita comprender la cultura de la organización y que el personal se comprometa con el cambio.

En la Tabla 2 se puede apreciar que el 54% (38) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís manifiestan que se encuentran en un nivel bueno de Relaciones interpersonales, así también el 33% (23) se encuentra en un nivel regular. Este dato coincide con Torres et al., 2008 quien manifiesta que en el centro de trabajo las personas socializan, comparten experiencias, establecen pautas de comportamiento y dan lugar a una estructura social a partir de la interacción existente sea de índole amistosa, de poder, de influencia, hostil,

cooperativa, competitiva entre otras, asimismo Vásquez (2009) concluye que en la empresa en estudio predomina la cultura amistosa colaboradora con rasgos de cultura familiar lo que conduce a que destaquen valores como el compromiso, cumplimiento, aprendizaje y respeto que forman parte de su decálogo.

.En la Tabla 3 se puede apreciar que el 43% (30) y un 36% (25) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno respectivamente de relaciones de poder, tal como expresa Chiavenato (2009) las relaciones de poder van a variar, lo que produce una adaptación continua del trabajador de acuerdo a las condiciones que se presenten en el trabajo y esto a su vez incidirá en las decisiones que tomen los directivos.

En la Tabla 4 se puede apreciar que el 51% (36) y el 13% (9) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís señalan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno de los valores y creencias respectivamente, y un 33% (23) se encuentra en regular nivel de valores y creencias, lo que se relaciona con lo manifestado por Chiavenato (2006) que manifiesta que la cultura organizacional es un sistema de ideas, pensamientos y valores generado por los integrantes de la organización que orienta su comportamiento. Este dato coincide con Gutiérrez (2017) que concluye que la cultura organizacional ejerce influencia positiva en la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de salud del Hospital I Tingo María a través del trabajo en equipo, la motivación y la práctica de valores.

En la Tabla 5 se puede apreciar que el 43% (30) del personal del Instituto de Educación Superior pedagógico Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel muy bueno de equidad de género, el 21% (15) se encuentran en un nivel bueno, mientras que el 29% (20) manifiesta que se encuentra en un nivel regular de equidad de género; de acuerdo a UNESCO (2009) la equidad de género es el trato imparcial que

reciben hombres y mujeres según sus necesidades direccionados a que ambos reciban o accedan de manera equivalente a beneficios y posibilidades, derechos y obligaciones, lo que requiere la incorporación de medidas que compensen la desigualdad que pudiera existir.

En la Tabla 6 se puede apreciar que el 56% (39) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel bueno de la gestión de la calidad, según lo expuesto en el ISO 9000:2015 el sistema de gestión de la calidad es un sistema activo que se modifica de manera constante pasando por una mejora continua, es la institución quien define y planifica que actividades de gestión se realizaran para el logro de la calidad. Castillo (2016), menciona que la implementación de políticas y normas así como la compensación a los trabajadores destacados, hace que el personal participe en la resolución de problemas, provoca buen clima laboral y permite a los integrantes de la organización aumentar su competitividad y sus ingresos.

En la Tabla 7 se puede apreciar que el 1% (1) y 53% (37) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno de liderazgo respectivamente, el ISO 9001:20015 fundamenta que debe existir liderazgo y compromiso para implementar y hacer sostenible el sistema de gestión de calidad por parte de la dirección por medio del establecimiento de la política de calidad, sus procesos, disposición de los recursos y la sensibilización a los miembros de la organización. Vásquez (2009) refiere que aspectos del liderazgo como la autoridad, la toma de decisiones y el compromiso tiene un peso más relevante sobre la cultura organizacional que sus propios elementos.

En la Tabla 8 se puede apreciar que el 3% (2) y 74% (52) del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno de planificación respectivamente, según la norma ISO 9001 (2015) la planificación a través del conocimiento íntimo de la organización y su entorno en que se

desarrolla, permite a la institución determinar sus necesidades y los requerimientos para la instauración del sistema de gestión de calidad y el consiguiente mejoramiento de sus procesos.

En la Tabla 9 se puede apreciar que el 54% (38) y 7% (5) del personal del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís expresan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno respectivamente de gestión de personal, Castillo (2016) manifiesta que implementando políticas y normas, la compensación proporcionada a los trabajadores destacados, el trabajo en equipo y la participación del personal en la resolución de problemas generó un clima laboral bueno permitiendo a los empresarios y trabajadores acrecentar su competitividad y esto a su vez mejora de la productividad de la empresa.

En la Tabla 10 se puede apreciar que el 59% (41) y 12% (9) del personal del Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís señalan que se encuentran en un nivel muy bueno y bueno en el nivel de gestión de procesos respectivamente, tal como manifiesta Bravo (2011) la gestión de procesos posibilita a que la empresa identifique, controle y mejore los procesos de la organización, genere confianza en el cliente, esto hace necesario que todos sus integrantes participen, donde los encargados y conedores de sus procesos se constituyan en facilitadores de la gestión.

4.2. Análisis inferencial.

En la tabla 14 se aprecia que $p - valor < 0,01, por lo que$ se ha rechazado la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que: si existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018, con un valor $r=0.919$ detectado por la prueba Rho de Spearman, lo que contrasta con lo expuesto por Yataco (2014), en su Tesis demostró la correlación de muy alta asociación del clima organizacional, comportamiento personal, liderazgo, relaciones humanas y la estructura organizacional con la Gestión

Institucional. Así también Castillo (2016), en su tesis concluye que la cultura organizacional optimiza la competitividad de las pequeñas y micro empresas a través de la intervención del personal en la solución de sus problemas, generando buen clima laboral aumentando su nivel de competitividad y mejorando el rendimiento de la empresa.

Así también, en cuanto a las hipótesis específicas, se muestra lo siguiente:

La hipótesis específica 1; dice que: Existe relación significativa entre la variable cultura **organizacional y la dimensión** liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r = 0,919$; Se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de liderazgo; o viceversa.

La hipótesis específica 2; dice que: Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r = 0,855$; Se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de planificación; o viceversa.

La hipótesis específica 3; dice que: Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r = 0,849$; Se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de gestión de personal; o viceversa.

La hipótesis específica 4; dice que: Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r = 0,862$; Se demuestra

que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de gestión de procesos; o viceversa.

La hipótesis específica 5; dice que: Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 1.00$; Se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de relaciones interpersonales; o viceversa.

La hipótesis específica 6; dice que: Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,795$; Se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de relaciones de poder; o viceversa.

La hipótesis específica 7; dice que: Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,811$; Se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de valores de creencias; o viceversa.

La hipótesis específica 8; dice que Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,804$; Se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de equidad de género; o viceversa.

V. CONCLUSIONES.

- La variable cultura organizacional presenta un nivel de siempre con una media de 79,26; una mediana 13,95; la moda es de 78,00; con una desviación estándar es de 12,63; la varianza es de 304,58; el mínimo es de 50,00 y el máximo es de 106,00.
- La variable gestión de la calidad presenta igualmente un nivel de Siempre ya que su media es 78,14; su mediana de 63,38; la moda de 61,51; desviación estándar es de 14,38; la varianza es de 29,023; el mínimo es de 41,00 y el máximo es de 107,00.
- Se identificó que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva alta con la gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís”, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 14).
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el liderazgo en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 15).
- Se estableció que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la planificación que realiza el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,855$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 16).
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la gestión de personal en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,849$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 17).
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la gestión procesos del personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,862$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 18).

- Se determinó que la gestión de la calidad se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales por parte del personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=1,00$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 19).
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con las relaciones de poder realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,795$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 20).
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con los valores y creencias realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,811$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 21).
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con equidad de género realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,804$) y con un $p=0.000$ (ver tabla 22).
- La relación entre cultura organizacional y la gestión de la calidad permite documentar evidencias y evaluarlas a fin de determinar si se cumple con los criterios de una cultura organizacional que permita el cumplimiento de la gestión de la calidad propuesta por el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís en su plan de Gestión de la calidad.
- La implantación de la cultura organizacional en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, permitirá la interrelación efectiva de sus miembros, dar cumplimiento a su políticas de calidad, políticas institucionales y propósitos institucionales propuestos en planes y proyectos, que permitan la ejecución de los procesos del sistema de gestión de calidad direccionados a la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda a la dirección enfatizar en el establecimiento permanente de la cultura organizacional para el logro efectivo de la gestión de la calidad, por los resultados obtenidos en el proceso de la investigación correlacional. También se recomienda que al personal en general se le evalúe permanentemente su nivel de cultura organizacional, dicho insumo les permitirá redefinir estrategias institucionales que aseguren su sostenibilidad, además que establezcan objetivos claros aplicables en la gestión de la calidad.

Segundo. Se recomienda realizar talleres de capacitación para una adecuada orientación ética y moral dirigidos al personal en pleno de la institución, que aborde temas como valores y los principios axiológicos que practica la institución; para que de esta manera se fortalezcan más los lazos interpersonales de la comunidad educativa y esto favorezca más al crecimiento institucional y profesional de sus usuarios.

Tercero. Se recomiendan a los docentes y administrativos que asuman los valores institucionales como propios para un mejor desarrollo profesional de su labor como integrantes de la gran maquinaria institucional. También propiciar el cambio propiamente dicho dirigido a mejorar las condiciones laborales, ambientales así como el trabajo en equipo como parte de la cultura organizacional en una institución que se administra bajo procesos de gestión de la calidad alineados a una visión futura del servicio educativo de calidad brindado por parte del personal de la institución.

Cuarto. Se sugiere a los directivos de cada área apropiarse del nuevo sistema de gestión de la calidad asumiendo liderazgo en la planificación y ejecución de la gestión de los procesos y

procedimientos implantados. De esta manera se logrará una comunicación mucho más asertiva entre la comunidad educativa y sus directivos para el logro de la gestión de a calidad a través de la toma de decisiones oportunas.

VII. REFERENCIAS

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación.
- Castillo, E. (2016). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes , del distrito de chimbote ,2016*. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Angeles.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Gutierrez, A. (2017). *Cultura Organizacional y Calidad de los Servicios de salud en Tingo Maria*. Lima - Perú: Universidad Nacional Agraria La Molina.
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistema de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. Suiza.: ISO. Secretaria General.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (2008). Psicología social de las organizaciones. En D. Katz, & R. L. Kahn, *Psicología social de las organizaciones* (págs. 77-79). Mexico: Editorial Trillas. 2° ed.
- Leiva, Z. (2017). *Aplicación del programa cultura organizacional fuerte e integradora y su influencia en la gestión pedagógica de los docentes del Consorcio Educativo Privado América International School de Lima, 2015*. Lima. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- León, A. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la Institución Educativa N° 5170 - Perú - Italia -Distrito de Puente Piedra -2012*. Lima. Perú: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle .

- Martín, M., & Díaz, E. (2013). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. En M. Martín, & E. Díaz, *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (pág. 178). España: ESIC Editorial .
- Montaña, R., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones*. Bogota. Colombia: Universidad del Rosario.
- Paredes, N. (2016). *Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora de Huancayo*. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sanchez, M. (2010). *Caracterización de la cultura organizacional de las instituciones de educación superior del estado de Guanajuato*. Santiago de Querétaro. Mexico: Universidad Autonoma de Querétaro.
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. En E. H. Schein, *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. España: Plaza & Janes Editores.
- Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. México: Editorial Limusa
- UNESCO. (2014). Manual metodológico de indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo (IUCD). En UNESCO, *Manual metodológico de indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo (IUCD)* (pág. 106). Francia: UNESCO.
- Vásquez, M. (2009). *La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost*. Caracas. Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
- Yataco, C. (2014). *Clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa Maria del Triunfo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de validez de los instrumentos

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Validación y confiabilidad

Anexo 5: Constancia de aplicación

Anexo 6: Base de datos

Anexo 7: Artículo científico

Anexo 8: Testimonio fotográfico

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título. Cultura organizacional y Gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, 2018

Autor: Yolanda Elena Torres Huamán

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la relación entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación significativa entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo</p>	<p>V1</p> <p>Cultura Organizacional</p>	<p>1. Cultura Organizacional</p> <p>1.1. Fundamento teórico de la cultura organizacional</p> <p>1.2. Teorías relacionadas a la cultura organizacional</p> <p>1.3. Dimensiones de la cultura organizacional</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Relaciones de Poder</p> <p>Valores y creencias</p> <p>Igualdad de género</p>	<p>Diseño:</p> <p>Descriptivo correlacional no experimental de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>Personas: 53</p> <p>Administrativos: 17</p> <p>Total: 70</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión del personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable cultura</p>	<p>“San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión del personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la variable cultura organizacional</p>	<p>en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la variable cultura</p>	<p>V2.</p> <p>Gestión de la calidad</p>	<p>Gestión de la calidad</p> <p>2.1. Fundamento teórico de gestión de la calidad.</p> <p>2.2. Teorías sobre gestión de la calidad.</p> <p>2.3. Dimensiones de la gestión de la calidad.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Gestión del Personal</p> <p>Gestión de Personal</p> <p>Gestión de procesos</p>	<p>Muestra:</p> <p>70</p> <p>Técnicas:</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Métodos de análisis de investigación:</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?</p>	<p>y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p>	<p>organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.</p>				<p>Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>Paquete estadístico SPSS</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?	Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.	Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.				
¿Qué relación existe entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018?	Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.	Existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.				

Anexo 2: Matriz de validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
"Cuestionario para Evaluar la Cultura organizacional"

OBJETIVO : Determinar el nivel de Cultura organizacional

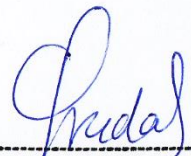
DIRIGIDO A : Personal Docente y Administrativo del ISEP "San Francisco de Asís"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Prado Lozano, Pedro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:

“Cuestionario para Evaluar la Gestión de la Calidad”

OBJETIVO

: Determinar el nivel de Gestión de la Calidad

DIRIGIDO A

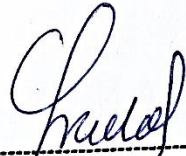
: Personal Docente y Administrativo del ISEP “San Francisco de Asís”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Prado Lozano, Pedro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	--	---------	------------	----------------



Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:

“Cuestionario para Evaluar la Cultura organizacional”

OBJETIVO

: Determinar el nivel de Cultura organizacional

DIRIGIDO A

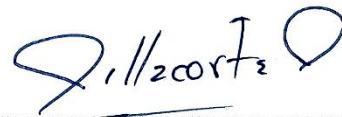
: Personal Docente y Administrativo del ISEP “San Francisco de Asís”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Villacorta Valencia Henry

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------	---------	------------	----------------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:

“Cuestionario para Evaluar la Gestión de la Calidad”

OBJETIVO

: Determinar el nivel de Gestión de la Calidad

DIRIGIDO A

: Personal Docente y Administrativo del ISEP “San Francisco de Asís”

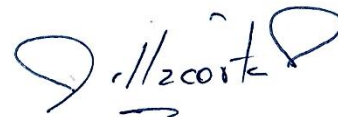
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Villacorta Valencia Henry

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------	---------	------------	----------------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

:

“Cuestionario para Evaluar la Cultura organizacional”

OBJETIVO

: Determinar el nivel de Cultura organizacional

DIRIGIDO A

: Personal docente y administrativo del ISEP “San Francisco de Asís”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



.....
Mg. Angélica Pacherras Ruiz

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
"Cuestionario para Evaluar la Gestión de la Calidad"

OBJETIVO : Determinar el nivel de Gestión de la Calidad

DIRIGIDO A : Personal docente y administrativo del ISEP "San Francisco de Asís"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------	---------	------------	----------------



Mg. Angélica Pacherras Ruiz

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO PARA EVALUAR CULTURA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Relaciones Interpersonales	Eliminación de la distancia jerárquica	1. La comunicación muestra apertura al diálogo permanente, se da en sentido vertical ascendente y descendente así como de manera horizontal.					
		2. Existe una coordinación permanente y eficaz con los directivos para la ejecución de las actividades, procesos y procedimientos.					
		3. Existe reconocimiento de parte de los directivos por las acciones significativas realizadas por los miembros de la comunidad educativa.					
	Ambiente de trabajo	4. El ambiente de trabajo es agradable, existe compañerismo y promueve las relaciones interpersonales armónicas entre sus integrantes					
		5. Tiene predisposición permanente a la resolución de los conflictos internos de la institución como equipo de trabajo.					
	Control de la incertidumbre	6. Se adapta a las nuevas situaciones y conflictos a través de la comunicación asertiva.					
		7. Posee la libertad de tomar decisiones en el ámbito de su competencia.					
		8. Duda para cumplir una orden superior					
Relaciones de Poder	Prevalencia de intereses individuales	9. En el instituto las actividades se realizan en equipos de trabajo con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales					
		10. Es asertivo en sus opiniones personales, se expresa de manera constructiva y oportuna en favor de la mejora institucional.					
	Prevalencia de intereses interpersonales	11. El directivo escucha atentamente sus necesidades aun cuando se muestre cansado y muestra una comunicación asertiva.					
		12. Existen reuniones para la resolución de problemas y el intercambio de información entre directivos y personal.					
		13. Muestra una actitud de empatía, apertura y escucha con los directivos y compañeros de trabajo de manera permanente.					
	Organización interna	14. Existe un organigrama funcional en la institución que permite la ejecución efectiva de las funciones según el perfil del puesto					
		15. Los puestos de trabajo realizan las funciones de acuerdo al organigrama					
		16. La institución le brinda seguridad frente a situaciones de índole personal y profesional y recompensa su compromiso con el trabajo.					

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Valores y creencias	Nivel de comprensión de los valores	17. Comprende los valores institucionales axiológicos y organizacionales					
		18. Participa activamente en todas las actividades cívicas, religiosas y protocolos institucionales.					
		19. La institución respeta las diferencias de credos, raza y cultura					
	Nivel de aplicación de valores	20. Su actuar y expresiones son coherentes con los valores axiológicos e institucionales,					
		21. El trato es respetuoso con todos los miembros de la comunidad educativa sin sarcasmos y murmuraciones					
		22. Cumple con las tareas encomendadas oportunamente por convicción y no por imposición.					
		23. Muestra un trato cordial con el usuario, es efectivo y eficaz en la prestación del servicio					
		24. El faltamiento a los valores es sancionado de manera oportuna por el área correspondiente					
	Equidad de género	Nivel de participación por sexo	25. Los puestos de trabajo no se vinculan al género de la persona sino al perfil del puesto.				
26. Existe un protocolo de selección del personal con criterios claros, objetivos y transparentes que eviten la discriminación por sexo.							
Nivel de acceso al desarrollo profesional por sexo		27. La presencia de hombres y mujeres en cargos directivos o de responsabilidad esta en relación al perfil del puesto y méritos					
		28. La promoción del personal y la entrega de estímulos se realiza de acuerdo a criterios establecidos para la evaluación del desempeño y no se relaciona con el género					
		29. En el instituto el acceso al desarrollo profesional y la mejora de las competencias del personal se realiza sin exclusiones de género.					
Condiciones laborales igualitarias		30. Existe en la institución servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres					
		31. El uniforme del personal se diseña para hombres y mujeres de acuerdo a las diferencias físicas y su elección.					
		32. La asignación de espacios para el personal mujeres y hombres (oficinas, privacidad, iluminación, ventanas, temperatura, ruido, etc.) se hace con las mismas condiciones.					

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO:.....

FECHA:/...../.....

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Liderazgo	Personalidad	1. Los directivos como líderes de la institución son modelos a seguir aún por fuera de la organización.					
		2. La comunicación de los directivos se percibe de manera motivadora y estimulante, manifiesta la trascendencia de tu trabajo para los procesos institucionales					
		3. Los directivos muestran su compromiso institucional a través de acciones concretas de acompañamiento y apoyo a los miembros de la comunidad educativa.					
	Logros	4. Los directivos promueven el establecimiento de la política de la calidad, sus objetivos estratégicos y comunican la importancia de la gestión de la calidad conforme con los requisitos del sistema.					
		5. Los directivos aseguran que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.					
	Interacción y resolución de conflictos	6. La institución promueve reuniones informativas, de coordinación y análisis de situaciones que ameritan su participación.					
		7. Los directivos son responsables y cuidadosos en el seguimiento de los procesos y actividades tendientes a la prevención y/o resolución oportuna de los problemas y conflictos					
		8. Se realizan campañas de prevención de conflictos					
Planificación	Plan de acción de riesgos y oportunidades	9. La planificación se realiza en base a un diagnóstico previo de la calidad de los procesos y servicios que brinda la institución, contextualizado a las necesidades de la organización y requerimientos (riesgos y oportunidades) del entorno.					
		10. El instituto cuenta con política de gestión de la calidad, PEI, RI y PCI aprobado por acto resolutorio en el marco de la gestión de la calidad, lo que son socializados.					
		11. El personal responsable de los procesos se encuentran capacitados para la operación y control de los mismos					
	Coherencia de los objetivos con la política de calidad.	12. El instituto cuenta con una visión y misión la cual es aprobada y conocida por todos los miembros de la comunidad educativa.					
		13. La misión y visión refleja la imagen de la institución, se orienta a valores motivaciones y principios y es coherente con la política de calidad y con los objetivos institucionales.					

	Planificación de cambios (mejora continua)	14. En el instituto los directivos y los responsables realizan una evaluación del cumplimiento de lo planificado de manera permanente y elabora un plan de mejora en base a lo encontrado.					
		15. El plan de mejora elaborado es pertinente y su aplicabilidad es evaluada para el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad.					
		16. Se somete a evaluación la aplicación del plan de mejora					
Gestión de Personal	Nivel de compromiso con la dirección	17. Desarrolla sus funciones haciendo bien su trabajo y asiste a reuniones de coordinación institucionales, aun cuando este demande más tiempo del programado.					
		18. Se siente comprometido e identificado con los objetivos institucionales, sus necesidades y propuestas.					
		19. Asiste a las reuniones de coordinación establecidas por la institución para la ejecución y evaluación de las actividades planificadas					
	Grado de cumplimiento de lo planificado.	20. En el Instituto existen procedimientos pertinentes para evaluar el desempeño del personal de acuerdo al perfil del puesto y a la percepción de la calidad del proceso.					
		21. En el Instituto existen procedimientos pertinentes para evaluar el cumplimiento de la planificación institucional					
	Trabajo en equipo	22. La institución promueve la participación activa en las actividades a través de la conformación de equipos de trabajo de manera permanente					
23. Existe procesos de comunicación eficiente para la ejecución del trabajo en equipo.							
24. La institución forma al personal persona y administrativo para el trabajo en equipo							
Gestión de procesos	Nivel de implementación del sistema	25. La institución ha implementado un sistema de gestión de la calidad de sus procesos y procedimientos, cuenta con el manual a disposición de la comunidad educativa y el responsable del proceso se encuentra capacitado para su operación y control					
		26. El personal responsable de los procesos se encuentra capacitado para la operación y control de los mismos					
		27. En el instituto se realiza una evaluación permanente de los niveles de satisfacción del usuario en la recepción de los productos o servicios que adquiere, se aplican acciones de mejora.					
	Nivel de análisis de datos para la calidad	28. La institución realiza un análisis oportuno de los datos obtenidos de la evaluación diagnóstica para una retroalimentación efectiva y mejora de los procesos y procedimientos.					
		29. Los procesos y procedimientos se encuentran estandarizados en la institución se adaptan e innovan ante los cambios del mercado.					
	Toma de decisiones	30. El sistema de gestión de calidad utiliza protocolos de actuación que permite la toma de decisiones adecuada, oportuna y eficaz.					
		31. Participa en reuniones informativas del análisis de los procesos y procedimientos de un área determinada para la toma de decisiones conjunta.					
		32. Las decisiones son respetadas y se cumplen de acuerdo a lo establecido.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4: Validación y confiabilidad



MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE Y: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Título. Cultura organizacional y Gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, 2018

Autor: Yolanda Elena Torres Huamán

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación Entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
VARIABLE Y: Gestión de la Calidad	Liderazgo	Personalidad	1. Los directivos como líderes de la institución son modelos a seguir aún por fuera de la organización.						✓		✓		✓		✓		
			2. La comunicación de los directivos se percibe de manera motivadora y estimulante, manifiesta la trascendencia de tu trabajo para la ejecución de los procesos institucionales						✓		✓		✓		✓		
			3. Los directivos muestran su compromiso institucional a través de acciones concretas de acompañamiento, dirigiendo y apoyando a los miembros de la comunidad educativa.						✓		✓		✓		✓		
		Logros	4. Los directivos promueven el establecimiento de la política de la calidad, sus objetivos estratégicos y comunican la importancia de la gestión de la calidad conforme con los requisitos del sistema.						✓		✓		✓		✓		
			5. Los directivos aseguran que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.						✓		✓		✓		✓		
		Interacción y resolución de conflictos.	6. La institución promueve reuniones informativas, de coordinación y análisis de situaciones que ameritan su participación.						✓		✓		✓		✓		
			7. Los directivos son responsables y cuidadosos en el seguimiento de los procesos y actividades tendientes a la prevención y/o resolución oportuna de los problemas y conflictos						✓		✓		✓		✓		
			8. Se realizan campañas de prevención de conflictos						✓		✓		✓		✓		
	Planificación	Plan de acción de riesgos y oportunidades	9. La planificación se realiza en base a un diagnóstico previo de la calidad de los procesos y servicios que brinda la institución, contextualizado a las necesidades de la organización y requerimientos (riesgos y oportunidades) del entorno.						✓		✓		✓		✓		
			10. El instituto cuenta con política de gestión de la calidad, PEI, RI y PCI aprobado por acto resolutivo en el marco de la gestión de la calidad.						✓		✓		✓		✓		
			11. El personal responsable de los procesos se encuentran capacitados para la operación y control de los mismos						✓		✓		✓		✓		
		Coherencia de los objetivos con la política de calidad.	12. El instituto cuenta con una visión y misión la cual es aprobada y conocida por todos los miembros de la comunidad educativa.						✓		✓		✓		✓		
			13. La misión y visión refleja la imagen de la institución, se orienta a valores motivaciones y principios y es coherente con la política de calidad y con los objetivos institucionales.						✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: CULTURA ORGANIZACIONAL

Titulo. Cultura organizacional y Gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chincha”, 2018

Autor: Yolanda Elena Torres Huamán

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la Opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE X. Cultura organizacional:	Relaciones Interpersonales	Eliminación de la Distancia jerárquica	1. La comunicación muestra apertura al diálogo permanente, se da en sentido vertical ascendente y descendente así como de manera horizontal.						✓		✓		✓		✓		
			2. Existe una coordinación permanente y eficaz con los directivos para la ejecución de las actividades, procesos y procedimientos.						✓		✓		✓		✓		
			3. Existe reconocimiento de parte de los directivos por las acciones significativas realizadas por los miembros de la comunidad educativa.						✓		✓		✓		✓		
		Ambiente de trabajo	4. El ambiente de trabajo es agradable, existe compañerismo y promueve las relaciones interpersonales armónicas entre sus integrantes						✓		✓		✓		✓		
			5. Tiene predisposición permanente a la resolución de los conflictos internos de la institución como equipo de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Control de la incertidumbre	6. Se adapta a las nuevas situaciones y conflictos a través de la comunicación asertiva.						✓		✓		✓		✓		
			7. Posee la libertad de tomar decisiones en el ámbito de su competencia.						✓		✓		✓		✓		
			8. Duda para cumplir una orden superior						✓		✓		✓		✓		
	Relaciones de Poder	Prevalencia de intereses individuales	9. En el instituto las actividades se realizan en equipos de trabajo con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales						✓		✓		✓		✓		
			10. Es asertivo en sus opiniones personales, se expresa de manera constructiva y oportuna en favor de la mejora institucional.						✓		✓		✓		✓		
		Prevalencia de intereses interpersonales	11. El directivo escucha atentamente sus necesidades aun cuando se muestre cansado y muestra una comunicación asertiva.						✓		✓		✓		✓		
			12. Existen reuniones para la resolución de problemas y el intercambio de información entre directivos y personal.						✓		✓		✓		✓		
			13. Muestra una actitud de empatía, apertura y escucha con los directivos y compañeros de trabajo de manera permanente.						✓		✓		✓		✓		

Valores y creencias	Organización interna	14. Existe un organigrama funcional en la institución que permite la ejecución efectiva de las funciones según el perfil del puesto							✓	✓	✓		✓		
		15. Los puestos de trabajo realizan las funciones de acuerdo al organigrama							✓	✓	✓		✓		
		16. La institución le brinda seguridad frente a situaciones de índole personal y profesional y recompensa su compromiso con el trabajo							✓	✓	✓		✓		
	Nivel de comprensión de los valores	Nivel de aplicación de valores	17. Comprende los valores institucionales axiológicos y organizacionales							✓	✓	✓		✓	
			18. Participa activamente en todas las actividades cívicas, religiosas y protocolos institucionales.							✓	✓	✓		✓	
			19. La institución respeta las diferencias de credos, raza y cultura							✓	✓	✓		✓	
		20. Su actuar y expresiones son coherentes con los valores axiológicos e institucionales,							✓	✓	✓		✓		
		21. El trato es respetuoso con todos los miembros de la comunidad educativa sin sarcasmos y murmuraciones							✓	✓	✓		✓		
		22. Cumple con las tareas encomendadas oportunamente por convicción y no por imposición.							✓	✓	✓		✓		
Equidad de genero	Nivel de participación por sexo	23. Muestra un trato cordial con el usuario, es efectivo y eficaz en la prestación del servicio							✓	✓	✓		✓		
		24. El faltamiento a los valores es sancionado de manera oportuna por el área correspondiente							✓	✓	✓		✓		
	Nivel de acceso al desarrollo profesional por sexo	25. Los puestos de trabajo no se vinculan al género de la persona sino al perfil del puesto.								✓	✓	✓		✓	
		26. Existe un protocolo de selección del personal con criterios claros, objetivos y transparentes que eviten la discriminación por sexo.								✓	✓	✓		✓	
		27. La presencia de hombres y mujeres en cargos directivos o de responsabilidad esta en relación al perfil del puesto y méritos								✓	✓	✓		✓	
	Condiciones laborales igualitarias	28. La promoción del personal y la entrega de estímulos se realiza de acuerdo a criterios establecidos para la evaluación del desempeño y no se relaciona con el genero								✓	✓	✓		✓	
		29. En el instituto el acceso al desarrollo profesional y la mejora de las competencias del personal se realiza sin exclusiones de género.								✓	✓	✓		✓	
		30. Existe en la institución servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres								✓	✓	✓		✓	
		31. El uniforme del personal se diseña para hombres y mujeres de acuerdo a las diferencias físicas y su elección.								✓	✓	✓		✓	
		32. La asignación de espacios para el personal mujeres y hombres (oficinas, privacidad, iluminación, ventanas, temperatura, ruido, etc.) se hace con las mismas condiciones.								✓	✓	✓		✓	

J. Ilizcosta

Anexo 5: Constancia de aplicación

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chincha
R.S. N° 1126 - 29/09/1969 Ley N° 16044 05/02/1966



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Chincha Alta, 12 de Junio del 2018.

CARTA N° 07 - 2018-GORE-ICA-DREI-ISEP "SFA"-/D.

Señora :
PROF. YOLANDA ELENA TORRES HUAMÁN
Jefe Área Académica de Enfermería Técnica del IESPP "San Francisco de Asís"
Presente.-

Me dirijo a Ud., para expresarle un saludo de Paz y Bien en el Señor Jesús. La presente tiene por finalidad dar respuesta a su solicitud Exp. N° 1519 de fecha 8 de Junio-2018.

Mi despacho autoriza ejecutar la aplicación de instrumentos de recolección de datos para realizar la investigación **CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SAN FRANCISCO DE ASÍS" DE CHINCHA-2018.**

Sin otro particular me despido de Ud.

Fraternalmente,



Angela Montoya Vargas
DIRECTORA GENERAL

H.AMV/DG.IESPP "SFA"
Eca/s

"Comprometidos con la Excelencia Educativa"

Religiosas Franciscanas de la Inmaculada Concepción
www.sanfranciscochincha.edu.pe

Av. América N° 209 Chincha Alta - Teléfono N° 056-263002
<https://www.facebook.com/sanfranciscochincha>

Anexo 6: Base de datos

	Relaciones interpersonales								Relaciones de poder								Valores y creencias								Equidad de genero								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
5	4	2	4	4	2	3	4	4	3	1	4	0	2	2	4	4	4	2	4	1	3	4	3	2	4	4	1	2	2	4	4	4	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	3	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	2	4	2	4	4	1	2	2	2	1	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
27	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
29	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
38	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3		
40	4	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	1	4	3	
41	4	3	4	1	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
43	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
44	4	2	2	3	3	2	1	1	4	1	3	3	3	4	1	3	2	4	2	4	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3		
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2		
48	3	2	3	2	3	3	12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3		
49	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2		
50	2	2	2	1	2	2	4	2	4	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2		
51	2	1	2	1	4	2	13	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
52	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2		
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	
54	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	1	4	2	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	4		
57	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3
58	2	1	3	1	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
59	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
62	3	3	3	3	3	3	0	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
65	2	2	4	1	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	
66	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	
68	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

	LIDERAZGO								PLANIFICACIÓN								GESTIÓN DE PERSONAL								GESTIÓN DE PROCESOS							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	0	2	2	4	4	4	2	4	1	3	4	3	2	4	4	1	2	4	4	4	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	4	4	4	2	4	2	4	4	1	2	2	2	1	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
29	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	

Anexo 7: Artículo Científico

1. TITULO

Cultura organizacional y gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chíncha”, 2018.

2. AUTOR

Br. Torres Huamán, Yolanda Elena
Universidad César Vallejo

3. RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad en un instituto de educación superior. El diseño es de tipo descriptivo correlacional explicativo, su población se conforma por 70 trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la reducida población de trabajadores integrada por 53 docentes y 17 administrativos. En la recopilación de datos se aplicó el cuestionario para cada variable con sus respectivas dimensiones; los datos se procesaron utilizando el análisis estadístico para determinar la relación entre cultura organizacional y gestión de la calidad.

Los resultados obtenidos reflejan que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva alta con la gestión de la calidad presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$ (tabla 14). El presente estudio permite documentar evidencias y evaluarlas con el fin de determinar si se cumple con los criterios de una cultura organizacional que permita a su vez la concreción de la gestión de la calidad propuesta en el plan de Gestión de la institución.

4. PALABRAS CLAVE

Cultura Organizacional – Calidad.

5. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between organizational culture and quality management in a higher education institute. The design is of explanatory correlational descriptive type, its population is made up of 70 workers between teachers and administrative of the Institute of Higher Education Pedagogical Public "San Francisco de Asis" of Chíncha, the non-probabilistic sampling was used for convenience due to the small population of workers integrated by 53 teachers and 17 administrative. In the data collection the questionnaire was applied for each variable with its respective dimensions; the data was processed using statistical analysis to determine the relationship between organizational culture and quality management.

The results obtained reflect that the organizational culture is related in a high positive way with quality management presenting a Spearman's Rho coefficient ($r = 0.919$) and with a $p = 0.000$ (table 14). The present study allows to document evidences and evaluate them in order to determine if the criteria of an

organizational culture that allows in turn compliance with the quality management proposed in its Quality Management plan by the institution is met.

6. KEYWORDS

Organizational Culture – Quality

7. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Cultura organizacional y gestión de la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís de Chíncha”, 2018; permitió recopilar, organizar, sistematizar y crear conocimiento científico teórico para profesionales, investigadores y aquellas personas interesadas en el análisis de las variables de estudio.

En lo que respecta a la variable cultura organizacional Katz y Kahn (2008) en su obra “Psicología Social de las Organizaciones” en su enfoque de sistemas abiertos considera la cultura y clima organizacional como parte integrante de las organizaciones, la cual es creada por ellos a partir de las normas y valores y de su interpretación en el sistema formal, sus procesos del trabajo, la comunicación, la autoridad, así como los conflictos o desacuerdos internos y externos de sus integrantes (p.77-75). Por su parte Schwartz y Davis (citado por Martín y Díaz, 2013) en su obra “Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios” aseguran que es “un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización”. (p.178). Schein (1988) expresa que la cultura organizacional responde a supuestos creados por los participantes de la institución en el proceso de adaptación interna y externa y de resolución de sus problemas, dichos supuestos funcionaron acertadamente en su momento, por lo que han sido validadas para su uso y por consiguiente traspasadas a los nuevos integrantes del grupo como la manera correcta de atender a estos problemas. (p.23-24). Estas aseveraciones ponen de manifiesto que la cultura organizacional es el resultado del intercambio de experiencias entre los integrantes de un grupo en el proceso de adaptación e integración que se da a lo largo del tiempo; de esta manera la cultura se va forjando y consolidando de acuerdo a las vivencias del grupo, en este contexto van estableciéndose valores y normas de proceder del grupo, en el que todos o la mayoría de sus miembros, y la institución misma, se apropia de ellos en la medida que le resulte beneficiosa para sus objetivos e intereses, convirtiéndose en un modo de conducta de la organización.

Chiavenato (2009) manifiesta que entre la organización y sus miembros “...existe una fuerte relación de reciprocidad, es decir, la organización espera que los grupos de interés hagan aportaciones y les otorga incentivos y recompensas para motivarlos a que aporten más” (p.27). Se puede entender que el éxito logrado por las instituciones está basado sustancialmente en la relación que existe entre la empresa y sus integrantes, en la que ambos obtengan beneficios de manera continua, la empresa debe lograr sus objetivos trazados gracias a que sus integrantes aportan a su desarrollo y, por su parte estos deben recibir la remuneración o incentivo esperado como compensación de sus aportes; de este modo se garantiza el desempeño eficiente y eficaz del trabajador y por consecuencia el producto o servicio que brinda será de calidad. De acuerdo con Arie de Geus (citado en Chiavenato, 2009, p.61) “Las organizaciones longevas son sensibles a su entorno (...) están muy cohesionadas y tienen un fuerte sentido de identidad”. Las organizaciones que perduran a través de los años deben su éxito a que sus miembros se encuentran muy

unidos entre sí y cuentan con una fuerte identidad con su empresa, así mismo debe tenerse en cuenta las condiciones externas, de modo tal que su accionar responda no solo a aquello que la organización desea sino también a la satisfacción del entorno, caracterizado actualmente por la mundialización y la capacidad de ser competitivo. Asimismo Chiavenato (2009) en su obra “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones” manifiesta que tanto las organizaciones como las personas tienen una cultura específica, y solo conociéndola conoceremos a la organización misma; las personas asumen la cultura de la empresa desde el momento en que ingresan a laborar, a través de su participación e interacción personal, y es verificable por sus efectos, dicha asimilación garantiza el desarrollo personal y profesional de los trabajadores en la empresa. Sin embargo, es necesario que en la organización cada uno de sus integrantes actúe como un engranaje de una gran maquinaria, lo que conlleva a que adopte normas y reglas de trabajo que lo garanticen, dicho en otras palabras, es necesario instalar una cultura de la organización efectiva para el desarrollo institucional. (p.120).

Por otro lado, actualmente las comunicaciones nos integran como un todo, y generan interdependencia económica, social y cultural; se exige que las empresas en general ofrezcan calidad en el servicio que permita satisfacer los requerimientos del cliente debido a la competitividad existente. Esta situación condiciona que se establezcan estándares de calidad que posibilitan una valoración permanente de sus procesos y de esta manera se produzca una retroalimentación efectiva.

De acuerdo con Camisón, Cruz, y González (2006) la gestión de la calidad pasa de un enfoque técnico en el que se le conceptúa como un conjunto de métodos que se aplican para el control de la calidad de sus productos o procesos o el aseguramiento de la calidad de proyectos y programas; a un enfoque sistémico direccionado al manejo de los recursos humanos y el uso del marketing, con la finalidad de mejorar la administración de las personas o la orientación a la atención del cliente. (p.50). La gestión de la calidad busca de que existan condiciones óptimas para la conducción adecuada de la empresa, dentro de las cuales podemos mencionar: el ambiente de trabajo adecuado; colaboradores comprometidos, eficientes, eficaces e identificados con la labor que desarrollan; productos y/o servicios que satisfagan los requerimientos del usuario y permitan competir en el mercado; la evaluación permanente de sus procesos que mejore continuamente y la adopción de la gestión de la calidad que sostenga y optimice la ejecución de sus procedimientos.

Las Normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 conforman un referente internacional para la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, el aporte de dicha norma permite que las empresas puedan implementar un sistema efectivo que a través de la revisión de sus procesos, productos o servicios, aplique acciones correctivas o preventivas. Este sistema lleva a las entidades a un sistema de mejora continua y aseguramiento la calidad que hace efectivo el cumplimiento de las tareas, actividades o procedimientos planificados, direccionado a la satisfacción permanente de los usuarios que requieren garantía en el servicio. La actualización permanente de la norma facilita su incorporación a las entidades que buscan a través de la mejora de sus procesos garantizar su competitividad en el mercado mostrando calidad en su producción y servicios.

En el Perú el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, como organismo vinculado al Ministerio de Educación establecido desde el año 2006, vela por que las instituciones educativas sean públicas o privadas, brinden servicios educativos de calidad a través

de la acreditación de sus procesos, asimismo, que los trabajadores peruanos se encuentren calificados para la labor que desarrollan a través de la certificación de competencias; esto se realiza a través de la aplicación de un modelo de acreditación de la calidad basado en dimensiones, factores y estándares el cual ha sido modificado en el año 2016.

El IESPP “San Francisco de Asís” es una institución de nivel superior por convenio regentada por la Congregación de la Hermanas Franciscanas de la Inmaculada Concepción, obtuvo la acreditación de la calidad de sus carreras técnicas y pedagógicas en el año 2014, otorgada por el SINEACE. La institución educativa cuenta con aproximadamente un total de 53 docentes, 19% son nombrados y el 81% contratados, y 17 administrativos, 65% son nombrados y el 35% contratados; la convocatoria para contrato anual genera en la mayor parte de las veces que se cuente con personal nuevo.

La institución educativa en el momento del estudio, se encontró en un proceso de aplicación de su manual de procedimientos, con miras al establecimiento de un sistema que gestione la calidad de sus servicios y que posibilite mejorar sus procesos. Es dentro de este contexto que se observa la necesidad de que las condiciones organizacionales internas en que se presenta la aplicación del sistema de gestión de la calidad en el instituto es materia de análisis, en vista de que constituye un factor importante que va a garantizar el éxito de sus objetivos. Es entonces necesario investigar la relación que existe entre cultura organizacional y gestión de la calidad, lo cual permitirá comprender la dimensión de la influencia que tiene uno del otro, los factores que condicionan sus variaciones y plantear las medidas pertinentes que permitan una atención educativa de calidad al interior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018.

Es a partir de esta realidad que se propone la siguiente interrogante al formular el problema general ¿Qué relación existe entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018?, y los problemas específicos que permitan identificar la relación existente entre la variable cultura organizacional y las dimensiones liderazgo, planificación, gestión del personal y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha. Así también la relación que existe entre la variable gestión de la calidad y las dimensiones relaciones interpersonales, relaciones de poder, valores y creencias y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

Se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018. Por otra parte los Objetivos específicos fueron:

- Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión del personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

- Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.
- Determinar la relación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

Para llevar a cabo esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes: A nivel internacional: Montaña y Torres (2015) en su tesis titulada “Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de procesos de cambio en las Organizaciones. Caso empresa sector financiero”, manifiestan en sus conclusiones que la empresa presenta una cultura definida por las macro tendencias de formalización y calidad de la interrelación social y que la actuación de la empresa se sustenta en la implantación de normas, políticas y procedimientos; así como en la gestión del personal. Sanchez (2010) en su tesis titulada “Caracterización de la Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Guanajuato” expone en sus conclusiones que en las instituciones educativas existen paralelamente diversos tipos de cultura, en las que predominan la cultura prevaleciendo la participación y el compromiso, seguida del control y la eficiencia y finalmente el mercado y la productividad; aprecia una relación lógica entre la cultura descrita y la que viven; destaca que de las siete instituciones participantes, en seis de ellas existe una cultura organizacional en todos los niveles, lo cual les permite que los cambios organizacionales que realicen sean exitosos y se maximice su capital humano. Recomienda a los Directivos de las IES estudiadas la construcción de una cultura organizacional bien cimentada que contemple los procesos culturales diversos del país y así permita la consecución de valores elevados de calidad; debiendo incluir la problemática cultural como un factor clave, que asista al logro del rendimiento y la calidad de los productos.

Vásquez (2009) en su tesis titulada “La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A.: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial” concluye que en la empresa predomina la cultura amistosa colaboradora con rasgos de cultura familiar; destacan valores como el compromiso, cumplimiento, aprendizaje y respeto que forman parte de su decálogo; otro rasgo predominante es la obtención del producto; además la cultura organizacional es un elemento necesario para que liderazgo sea ejercido en la empresa, y que la autoridad, la toma de decisiones y el compromiso de dicho liderazgo tiene un peso más relevante sobre la cultura organizacional que sus propios elementos.

A nivel nacional encontramos a Gutierrez (2017) en su tesis “Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María” llega a la conclusión que el trabajo en equipo, la motivación y la práctica de valores, componentes de la cultura organizacional, ejercen influencia positiva en la calidad de los servicios, en cambio la remuneración, el exceso de trabajo, las situaciones del estrés laboral así como la insuficiente capacitación, tienen una influencia negativa en la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de salud del Hospital I Tingo María.

Paredes (2016) en su tesis “Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora del Rosario de Huancayo”; concluye que a cuanto

mayor nivel con que cuente el clima organizacional será mejor el nivel del éxito pedagógico de la dirección, asimismo, que la gestión realizada por los directivos de la institución influye en la calidad de su clima organizacional, y que el trabajo sea individual o en equipo influye en el éxito pedagógico.

Castillo (2016) en su tesis titulada “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016 concluye que el trabajador en su mayoría advierte buen clima laboral, trabajo en equipo, participación de los planes de mejora, y se identifican con la empresa, así mismo menciona que la implementación de políticas y normas así como la compensación a los trabajadores destacados, hace que el personal participe en la resolución de problemas, provoca buen clima laboral y permite a los integrantes de la organización aumentar su competitividad y sus ingresos.

Leiva (2017) en su tesis doctoral “Aplicación del programa cultura organizacional fuerte e integradora y su influencia en la gestión pedagógica de los docentes del Consorcio Educativo Privado América International School - de Lima, 2015” demuestra que la aplicación del programa Cultura Organizacional Fuerte e Integradora mejora significativamente la Gestión Pedagógica y las dimensiones que la componen.

León (2015) en su tesis “Relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la institución educativa N° 5170 - Perú - Italia - distrito de Puente Piedra – 2012” deduce que existe una relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la Institución en sus dimensiones planificación, dirección, organización, control y seguimiento y recomienda a la institución trabajar con la comunidad educativa en pleno la cultura organizacional a base de valores e ideales, autorrealización, y organización, por ser los pilares en los que se sustenta un sano clima institucional.

Yactaco (2014) en su tesis, titulada: “Clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de la sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo. Lima Sur – 2013”; demostró según la correlación de Rho de Spearman, la asociación muy alta de las variables aceptando que el clima organizacional, las relaciones humanas y la estructura organizacional tiene relación con la Gestión Institucional del colegio en estudio.

El presente estudio se justifica en su conveniencia debido que permite mostrar la relación existente entre las variables cultura organizacional y la gestión de la calidad y la efectividad de dicha relación para la consecución de las metas establecidas por la organización y su sostenibilidad en el tiempo como una institución de calidad, puede observarse que la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información constituye una alternativa para que los directivos de la institución tomen en consideración la cultura organizacional como referente para el éxito del sistema de gestión. En cuanto a su relevancia social el resultado obtenido permitirá que los integrantes de la comunidad educativa del IESPP SFA comprendan la trascendencia de su participación en la gestión institucional, de esta manera se cohesionen como un equipo sólido de trabajo integrado que comprendan que es necesario que la labor desarrollada por ellos sea voluntaria y autentica y que el beneficio institucional se hace extensivo a sus usuarios externos que comprende la población de entorno quienes recibirán un servicio educativo de calidad en su formación profesional. La implicancia práctica se sustenta en que el resultado del estudio de correlación positiva muy fuerte entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad constituye la base para que la institución se avoque a la mejora de los procesos institucionales y obtenga los servicios educativos de calidad que persigue, requeridos por el sistema que evalúa la excelencia de las instituciones educativas. El

valor teórico comprende la generación de conocimiento válido en el presente estudio respecto a la cultura organizacional y gestión de la calidad que puede ser utilizado en las instituciones públicas y privadas para un mejor desarrollo de su gestión de la calidad de los servicios que presta a la comunidad. Finalmente metodológicamente la elaboración de instrumentos para el recojo de información y su uso estandarizado sobre las variables en estudio, genera para la investigación la obtención de resultados que ayuden a una mejor cultura organizacional relacionándolo con la gestión de la calidad, y se aplique la evaluación permanente de la cultura organizacional de los trabajadores de la institución y a su vez genere un mejor desempeño laboral de los mismos.

8. METODOLOGÍA

En la investigación se utilizó un diseño de tipo descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, que se interesó en la determinación del grado de relación que existe entre las dos variables de interés cultura organizacional y gestión de la calidad; la población estuvo constituida por 70 trabajadores del IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha” en el año 2018; y la muestra quedó constituida por 70 trabajadores entre docentes y administrativos, la elección de las unidades de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para la recolección de los datos se elaboró dos instrumentos, los cuales fueron los siguientes:

- Cuestionario compuesto por 32 ítems para evaluar la Cultura organizacional en cuatro dimensiones: D1:Relaciones Interpersonales, D2:Relaciones de Poder, D3:Valores y creencias y D4:Equidad de género; con un criterio de valoración de los ítems de Siempre (4 puntos), Casi siempre (3 puntos), A veces (2 puntos), Casi nunca (1 punto), Nunca (0 punto).
- Cuestionario de 32 ítems para evaluar la Gestión de la calidad en cuatro dimensiones: D1:Liderazgo, D2:Planificación, D3:Gestión de Personal y D4:Gestión de procesos; con un criterio de valoración de los ítems de Siempre (4 puntos), Casi siempre (3 puntos), A veces (2 puntos), Casi nunca (1 punto), Nunca (0 punto).

Para analizar los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos se utilizó el paquete estadístico SPSS-22, y Excel para el análisis de la frecuencia de datos, la elaboración de las tablas y figuras correspondientes, y los coeficientes de correlación que existen entre la cultura organizacional y geston de la calidad. Para la prueba de hipótesis la correlación de Rho de Spearman.

9. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de los niveles de Cultura organizacional

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Siempre	50 - 61	1	1	1%	1%
Casi siempre	62 - 78	39	40	56%	57%
A veces	79 - 95	22	62	32%	89%
Casi nunca	96 - 112	7	69	10%	99%
Nunca	113 - 129	1	70	1%	100%
		70		100%	

Fuente: Registro de datos

Descripción:

En la fig. 1 se aprecia que 1 persona que está representado por el 1% del personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís expresa que existe un nivel de siempre de cultura organizacional, el 56% que está representado por 39 personas se encuentran en un nivel de casi siempre, el 32% que está representado por 22 personas se encuentra en un nivel de a veces, mientras que el 10% que está representado por 7 personas se encuentra en un nivel de casi nunca.

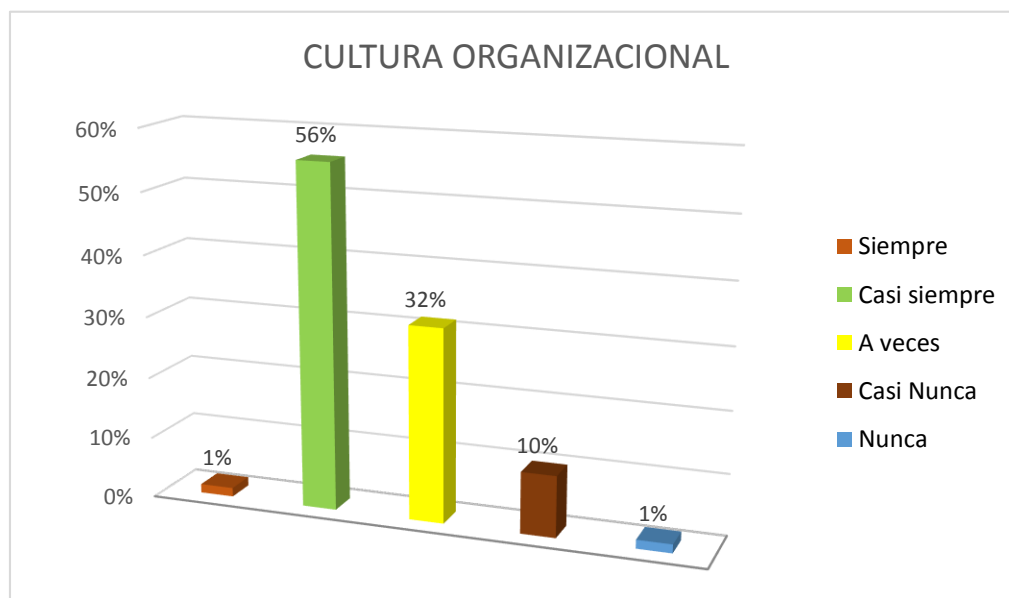


Figura 1. Distribución de los niveles de Cultura organizacional

Tabla 2. Distribución de los niveles de Gestión de la calidad

Nivel	Escala	fi	FI	hi	HI
Siempre	41 - 57	1	1	1%	1%
Casi siempre	58 - 74	39	40	56%	57%
A veces	75 - 91	11	51	16%	73%
Casi nunca	92 - 108	17	68	24%	97%
Nunca	109 - 125	2	70	3%	100%

70

Fuente: Registro de datos

Descripción:

En la fig. 2 se puede apreciar que 1 persona que está representado por el 1% del personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís se encuentran en un nivel de siempre de Gestión de la calidad, el 56% que está representado por 39 personas que se encuentran en un nivel de casi siempre, el 16% que está representado por 11 personas se encuentra en un nivel de a veces, mientras que el 24% que está representado por 17 personas se encuentra en un nivel de casi nunca.

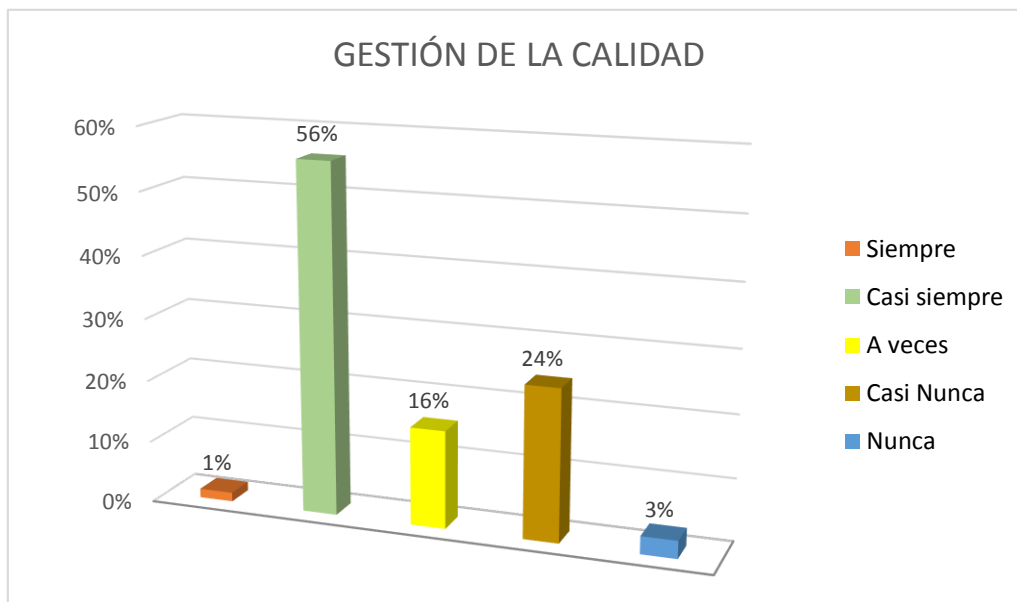


Figura 2. Distribución de los niveles de Gestión de calidad

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

Hi: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad.

H0: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,919

Valor de P=0,000

Tabla 3. Resultados de correlación para la hipótesis general

		Cultura organizacional V1	Gestión de la calidad V2
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,919**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Gestión de Spearman	Coefficiente de correlación	,919**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,919 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación positiva entre cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018.

10. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados de la presente investigación se llevó a cabo contrastando los antecedentes y las teorías que dan sustento a la cultura organizacional y la gestión de la calidad, en base a los cuales se determinó la relación existente entre las variables cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que si existe relación significativa entre la cultura organizacional y gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018, con un valor $r=0.919$ detectado por la prueba Rho de Spearman, lo que contrasta con lo expuesto por estudios como el de Yataco (2014), quien en su Tesis demostró la correlación de muy alta asociación del clima organizacional, comportamiento personal, liderazgo, relaciones humanas y la estructura organizacional con la Gestión Institucional. Así también Castillo (2016), en su estudio concluye que la cultura organizacional optimiza la competitividad de las pequeñas y micro empresas a través de la implementación de políticas y normas, la compensación proporcionada a los trabajadores destacados, el trabajo en equipo y la intervención del personal en la solución de sus problemas, ello genera buen clima laboral y el aumento del nivel de competitividad de los empresarios y trabajadores y la mejora del rendimiento de la empresa. Por su parte en su tesis Montaña y Torres (2015) manifiestan que para la empresa resulta trascendente la organización, sus políticas y procedimientos; así como la interacción y gestión del personal, y que para decidir qué estrategia adoptar en su mejora debe basarse en un análisis real de la organización que permita comprender su cultura, su potencialidad y que el personal se comprometa con el cambio. Gutiérrez (2017) concluye que la cultura organizacional ejerce influencia positiva en la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de salud del Hospital I Tingo María a través del trabajo en equipo, la motivación y la práctica de valores. Aspectos como el liderazgo, la autoridad, la toma de decisiones y el compromiso tiene un peso más relevante sobre la cultura organizacional que sus propios elementos de acuerdo con el estudio de Vásquez (2009).

Lo señalado guarda relación con las teorías sustentadas por Chiavenato (2009) que define que la cultura organizacional es un sistema de ideas, pensamientos y valores generado por los integrantes de la organización que orienta su comportamiento. Torres et al., (2008) manifiesta que en el centro de trabajo las personas socializan, comparten experiencias, establecen pautas de comportamiento y dan lugar a una estructura social a partir de la interacción existente sea de índole amistosa, de poder, de influencia, hostil, cooperativa, competitiva entre otras. Según el ISO 9000:2015 el sistema de gestión de la calidad es un sistema activo que se modifica de manera constante pasando por una mejora continua, es la institución quien define y planifica que actividades de gestión se realizaran para el logro de la calidad. En la norma ISO 9001:20015 se fundamenta que debe existir liderazgo y compromiso para implementar y hacer sostenible el sistema de gestión de calidad por parte de la dirección por medio del establecimiento de la política de calidad, sus

procesos, disposición de los recursos y la sensibilización a los miembros de la organización y que la planificación - a través del conocimiento íntimo de la organización y su entorno en que se desarrolla - permite a la institución determinar sus necesidades y los requerimientos para la instauración del sistema de gestión de calidad y el consiguiente mejoramiento de sus procesos.

Así también, en las hipótesis específicas, se obtuvieron los resultados siguientes:

En la hipótesis específica 1; se señala que existe relación significativa entre la variable **cultura organizacional y la dimensión** liderazgo en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,919$; se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de liderazgo; o viceversa.

En la hipótesis específica 2; se señala que existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión planificación en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,855$; se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de planificación; o viceversa.

En la hipótesis específica 3; se señala que existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de personal en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,849$; se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de gestión de personal; o viceversa.

En la hipótesis específica 4; se señala que existe relación significativa entre la variable cultura organizacional y la dimensión gestión de procesos en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,862$; se demuestra que, a mayor nivel de cultura organizacional, le corresponde un mayor nivel de gestión de procesos; o viceversa.

En la hipótesis específica 5; se señala que existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 1,00$; se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de relaciones interpersonales; o viceversa.

En la hipótesis específica 6; se señala que existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión relaciones de poder en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,795$; se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de relaciones de poder; o viceversa.

En la hipótesis específica 7; se señala que existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión valores y creencias en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chincha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,811$; se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de valores de creencias; o viceversa.

En la hipótesis específica 8; se señala que existe relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión equidad de género en el IESPP “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018 durante el año académico 2018-I. Al haber obtenido un Rho de Spearman de $r= 0,804$; se demuestra que, a mayor nivel de gestión de calidad, le corresponde un mayor nivel de equidad de género; o viceversa.

11. CONCLUSIONES

- Se identificó que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva alta con la gestión de la calidad en el IESPP “San Francisco de Asís”, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$.
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el liderazgo en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,919$) y con un $p=0.000$.
- Se estableció que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la planificación que realiza el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,855$) y con un $p=0.000$.
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la gestión de personal en los que participa el personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,849$) y con un $p=0.000$.
- Se determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la gestión procesos del personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,862$) y con un $p=0.000$.
- Se determinó que la gestión de la calidad se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales por parte del personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=1,00$) y con un $p=0.000$.
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con las relaciones de poder realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,795$) y con un $p=0.000$.
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con los valores y creencias realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,811$) y con un $p=0.000$.
- Se estableció que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con equidad de género realizados por personal docente y no docente, presentando un coeficiente Rho de Spearman ($r=0,804$) y con un $p=0.000$.

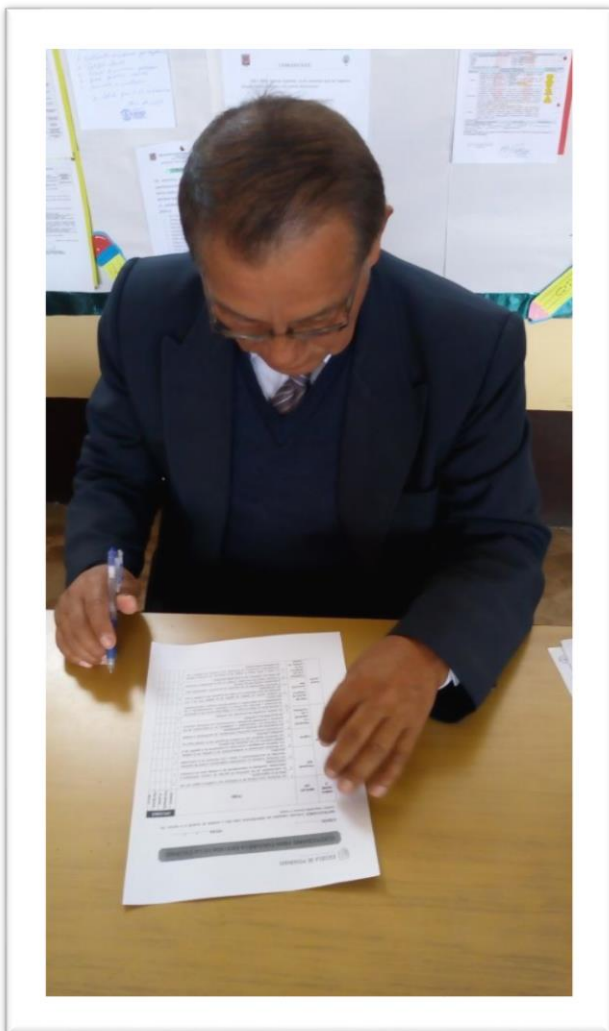
- El estudio de la relación entre cultura organizacional y la gestión de la calidad permitió documentar evidencias y evaluarlas con el fin de determinar si se cumplía con los criterios de una cultura organizacional que permita a su vez la concreción de la gestión de la calidad propuesta por el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís en su plan de Gestión.
- La implantación de la cultura organizacional en el Instituto de Educación Superior Público San Francisco de Asís, permitirá la interrelación efectiva de sus miembros y así puedan dar cumplimiento a su política de calidad, políticas, objetivos y propósitos institucionales propuestos en sus planes y proyectos, y logren la ejecución de los procesos de su sistema de gestión de calidad direccionados a la satisfacción del usuario.

12. REFERENCIAS

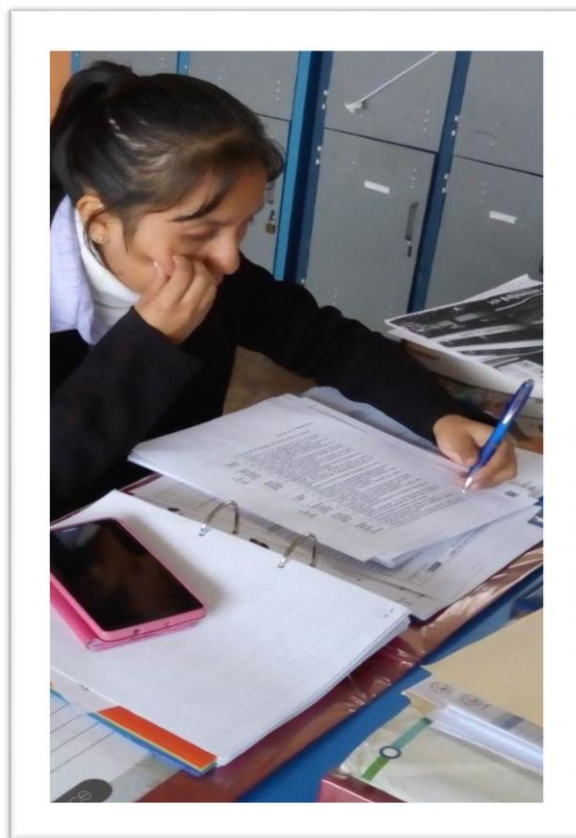
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación.
- Castillo, E. (2016). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes , del distrito de chimbote ,2016*. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Angeles.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Gutierrez, A. (2017). *Cultura Organizacional y Calidad de los Servicios de salud en Tingo Maria*. Lima - Perú: Universidad Nacional Agraria La Molina.
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistema de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. Suiza.: ISO. Secretaria General.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (2008). Psicología social de las organizaciones. En D. Katz, & R. L. Kahn, *Psicología social de las organizaciones* (págs. 77-79). Mexico: Editorial Trillas. 2° ed.
- Leiva, Z. (2017). *Aplicación del programa cultura organizacional fuerte e integradora y su influencia en la gestión pedagógica de los docentes del Consorcio Educativo Privado América International School de Lima, 2015*. Lima. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- León, A. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y la gestión pedagógica de la Institución Educativa N° 5170 - Perú - Italia -Distrito de Puente Piedra -2012*. Lima. Perú: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle .
- Martín, M., & Díaz, E. (2013). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. En M. Martín, & E. Díaz, *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (pág. 178). España: ESIC Editorial .

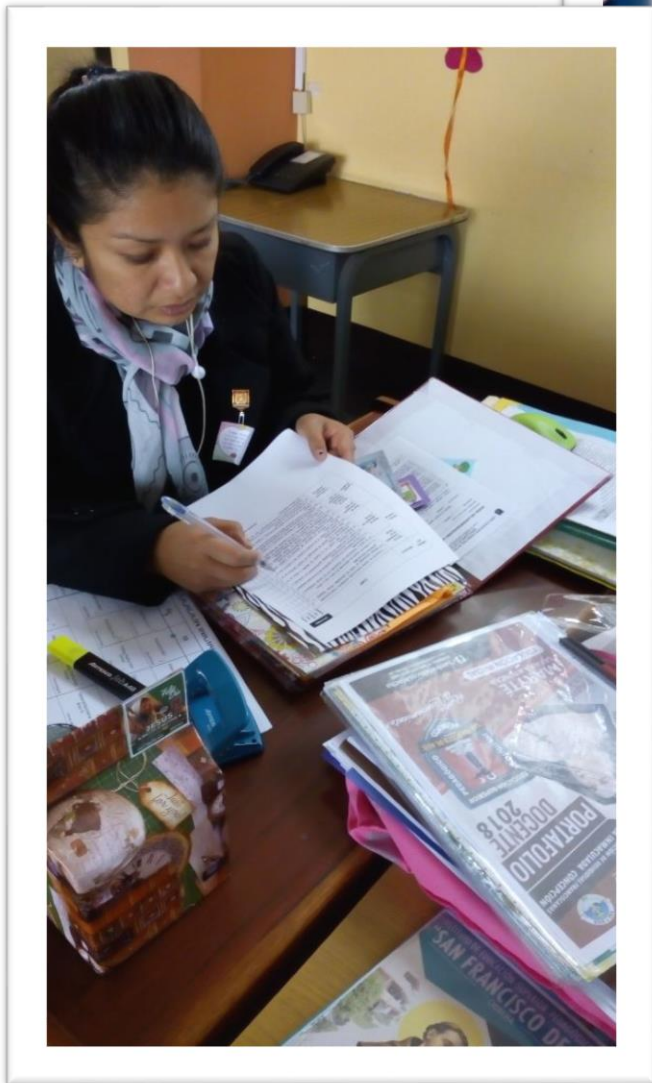
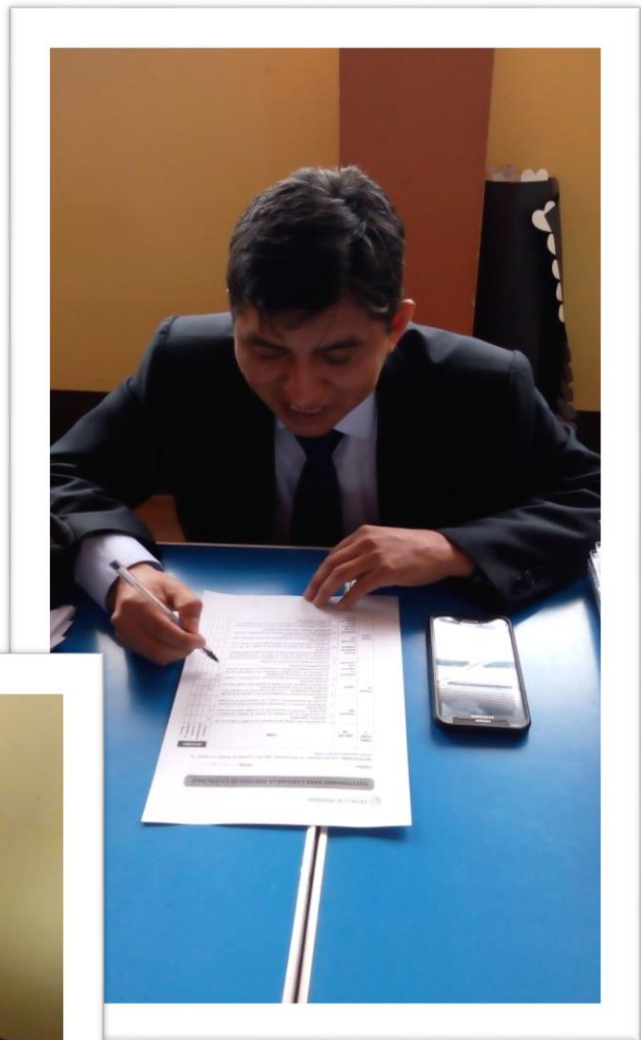
- Montaña, R., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones*. Bogotá. Colombia: Universidad del Rosario.
- Paredes, N. (2016). *Influencia de la calidad del clima organizacional sobre el éxito pedagógico de la dirección de la Institución Educativa Nuestra Señora de Huancayo*. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sanchez, M. (2010). *Caracterización de la cultura organizacional de las instituciones de educación superior del estado de Guanajuato*. Santiago de Querétaro. Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. En E. H. Schein, *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. España: Plaza & Janes Editores.
- UNESCO. (2014). Manual metodológico de indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo (IUCD). En UNESCO, *Manual metodológico de indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo (IUCD)* (pág. 106). Francia: UNESCO.
- Vásquez, M. (2009). *La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost*. Caracas. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Yataco, C. (2014). *Clima organizacional y evaluación de la gestión institucional del colegio Túpac Amaru de la red 09 de sede administrativa UGEL N° 01 - del distrito de Villa María del Triunfo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Anexo 8: Testimonio fotográfico



Personal respondiendo
el cuestionario





Personal respondiendo el cuestionario