



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Cultura organizacional y gestión de calidad en la institución
Superior Pública “Universidad de Guayaquil” Ecuador-2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Cortez Coroso, Joyce Esther (ORCID: 0000-0002-2876-4841)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre, a mis hijos por ser mis motivos para luchar y cumplir mis metas, por su apoyo incondicional, en cada momento en que sentí agotada, me brindaron aliento, apoyo incondicional ayudando a concluir con este proceso de desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios, por su amor y todas las bendiciones proporcionadas en mi vida.

A madre Martha Cecilia Coroso Mina, por sus palabras de aliento, su apoyo incondicional y por ser ejemplo para seguir.

A mis hijos Nayeli Fiorella, Jessica Dayanna y Allan José por su paciencia, comprensión y colaboración en cada momento, impulsándome a seguir adelante.

A mis amigos, compañeros y profesores los cuales siempre me apoyaron haciendo que este camino a la culminación de mis estudios sea mucho más llevadero.

A la Universidad Cesar Vallejo que abrió sus puertas en la Escuela de posgrado en la Maestría de Gestión Pública con excelentes Docentes y en un ambiente cálido y científico.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento	27
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV.RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	24
Tabla 2	Población	24
Tabla 3	Resumen de procedimiento de casos.....	114
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión de calidad.....	114
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario Cultura Organizacional.....	114
Tabla 6	Prueba de Normalidad	30
Tabla 7	Correlación que existe entre Cultura Organizacional y Gestión de Calidad	30
Tabla 8	Correlación que existe entre Planificación y Cultura Organizacional	31
Tabla 9	<i>Correlación que existe entre Organización y Cultura Organizacional</i>	<i>32</i>
Tabla 10	<i>Correlación que existe entre Dirección y Cultura Organizacional.....</i>	<i>33</i>
Tabla 11	<i>Correlación que existe entre Control y Cultura Organizacional</i>	<i>34</i>
Tabla 12	<i>Correlación que existe entre Simbólica y Gestión de Calidad.....</i>	<i>35</i>
Tabla 13	<i>Correlación que existe entre Manifiesta y Gestión de Calidad.....</i>	<i>35</i>

Índice de figuras

Figura 1 Desarrollo de la Calidad línea de tiempo.	13
Figura 2 Variables de la Cultura Organizacional	20
Figura 3. Distribución de participantes en la investigación, por género.....	29

RESUMEN

Esta investigación buscó relacionar la cultura organizacional y Gestión de Calidad en la Educación Superior Pública Guayaquil-Ecuador, 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la observación con los instrumentos Cuestionario sobre cultura organizacional y Gestión de Calidad, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos a 100 participantes entre personal administrativo y personal Docente de los cuales 28 fueron de género femenino. La variable cultura organizacional se dimensionó desde la Simbólica y Manifiesta en 11 indicadores en total. La variable Gestión de calidad se dimensionó en planificación, organización, dirección y control en 14 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que existía relación directa-alta entre cultura organizacional y Gestión de Calidad, lo que finalmente se comprobó más que en un alto grado en un nivel de correlación; algo que se corrobora la teoría y estudios previos al respecto, por un lado. Esto más estudios y propuestas sobre los temas tratados.

Palabras clave: Educación Superior, calidad, gestión, cultura organizacional.

ABSTRACT

This research sought to relate organizational culture and quality management in public higher education in Guayaquil-Ecuador, 2019. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was of a descriptive level and correlational type. The technique of observation was used with the instruments Questionnaire on Organizational Culture and Quality Management, both of which have already been validated and subjected to reliability tests. Both were applied to 100 participants, including administrative and teaching staff, 28 of whom were women. The organizational culture variable was measured from the Symbolic and Manifest in 11 indicators in total. The quality management variable was measured in planning, organization, direction, and control in a total of 14 indicators. The hypothesis was that there was a direct-high relationship between organizational culture and quality management, which was finally proven to be more than a high degree of correlation; something that is corroborated by theory and previous studies on the subject, on the one hand. This plus studies and proposals on the topics discussed.

Keywords: Higher education, quality, management, organizational culture.