



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y
SUEÑOS – PIMENTEL, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

Bach. Mil Vilcherrez, Carina Ester

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7810-5190>

Bach. Ramirez Guerrero, Ericka Lisbeth

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0968-7489>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO
TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMENTEL, 2022

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresada (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMENTEL, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Mil Vilcherrez, Carina Ester	DNI: 47919533	
Ramírez Guerrero, Ericka Lisbeth	DNI: 74745655	

Pimentel, 29 de julio de 2024

NOMBRE DEL TRABAJO

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMEN

AUTOR

Mil Vilcherrez, Carina Ester Ramírez Guerrero, Ericka Lisbeth

RECuento DE PALABRAS

11457 Words

RECuento DE CARACTERES

61662 Characters

RECuento DE PÁGINAS

54 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

525.4KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 30, 2024 8:33 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 30, 2024 8:34 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

DEDICATORIA

A Dios, que es mi guía en cada paso que doy; a mis padres que son el motivo de mi esfuerzo y lucha constante.

A mi familia en general, que siempre me brinda su apoyo incondicional; a mi abuelita por sus consejos, enseñanzas y por ser la personita que siempre me ha mostrado el verdadero amor.

A mis jefes de trabajo, que día a día me apoyan e impulsan a ser mejor persona; a mis amistades que han sido parte de toda mi carrera universitaria, quienes estuvieron conmigo en todo momento aun cuando se presentaron muchos obstáculos.

A los docentes, por su tiempo, esmero y dedicación que tuvieron en cada clase y por el acompañamiento en este largo recorrido universitario.

Mil Vilcherrez, Carina Ester

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por guíame y estar conmigo en cada instante de mi vida. De igual manera dedico esta tesis de grado realizada con todo el esmero, dedicación, y amor primeramente a mis padres, y a toda mi querida familia, por su valioso aliento y constantes consejos a lo largo de mi vida profesional, a mi hijo por ser mi gran motivo para seguir adelante. a mi esposo por su apoyo que me brinda día a día y por ser parte importante en el logro de mis metas profesionales y personales.

Ramirez Guerrero, Ericka Lisbeth

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, por ser mi protector en todo momento y por darme las fuerzas para seguir luchando; a mis padres por su amor y comprensión.

A mi abuelita y a toda mi familia por el apoyo incondicional.

A mis jefes de trabajo, por su consideración, apoyo incondicional y por brindarme la facilidad de poder culminar mi carrera; a mis amistades y compañeros por su amistad y apoyo. De todo corazón les estaré eternamente agradecida a cada uno de ustedes.

Mil Vilcherrez, Carina Ester

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme culminar mi carrera profesional, a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos, a mi esposo, gracias por ser mi mayor apoyo durante mi carrera universitaria, tu amor y aliento incondicional me han impulsado a alcanzar mis metas, quiero expresar mi profundo agradecimiento por estar siempre a mi lado.

Ramirez Guerrero, Ericka Lisbeth

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022; la metodología fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, lo que permitió describir los niveles de las variables y la relación entre las dimensiones de la cultura organizacional en la calidad de servicio. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta; como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por 27 preguntas con la escala de Likert. La población correspondió a un total de 70 padres de familia y como herramienta para obtener dichos resultados se utilizó el programa estadístico de SPSS. Por último, se concluyó que la cultura organizacional si incide significativamente en la calidad de servicio en la institución educativa, teniendo un coeficiente de correlación de 0,752, demostrando una correlación positiva considerable, y aceptando la hipótesis alternativa. De acuerdo con las respuestas de los encuestados, la variable cultura organizacional en su dimensión símbolos evidenció una correlación negativa, lo cual se propuso el fortalecimiento en el respeto de los símbolos patrios, así como también fomentar la identidad en la institución respetando la norma del uso del uniforme. Por otro lado, la calidad de servicio que reciben los padres de familia es buena, ya que la institución si cumple con sus expectativas; cuentan con personal capacitado y comprometido en sus labores.

***Palabras clave:* Cultura organizacional, calidad de servicio, institución educativa.**

ABSTRACT

The objective of this research report was to determine the impact of Organizational Culture on the Service Quality of the I.E.P. Laughter and Dreams Pimentel, 2022; The methodology was applied, with a non-experimental, transversal, descriptive and correlational design, which made it possible to describe the levels of the variables and the relationship between the dimensions of organizational culture in service quality. The survey technique was used to collect data; The questionnaire was used as an instrument, which was made up of 27 questions with the Likert scale. The population corresponded to a total of 70 parents; The SPSS statistical program was used as a tool to obtain these results. Finally, it was concluded that organizational culture does significantly affect the quality of service in the educational institution, having a correlation coefficient of 0.752, demonstrating a considerable positive correlation, and accepting the alternative hypothesis. According to the responses of the respondents, the organizational culture variable in its symbols dimension showed a negative correlation, which was proposed to strengthen respect for national symbols, as well as to promote identity in the institution while respecting the norm of use. of the uniform. On the other hand, the quality of service that parents receive is good, since the institution does meet their expectations, they have trained personnel committed to their work.

***Keywords:* Organizational culture, service quality, educational institution.**

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	24
1.3. Hipótesis.....	24
1.4. Objetivos	24
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.5.1 Cultura Organizacional	25
1.5.2. Calidad de Servicio	28
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	33
2.2 Variables, Operacionalización.....	33
2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	40

2.6	Criterios éticos.....	41
III.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
3.1	Resultados	42
3.2	Discusión.....	58
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1	Conclusiones	61
4.2	Recomendaciones	62
	REFERENCIAS.....	64
	ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable cultura organizacional.....	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	35
Tabla 3. Escala de Likert.....	37
Tabla 4. Validación de Expertos.....	38
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable cultura organizacional.....	39
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	39
Tabla 7. Dimensión Clima Organizacional.....	42
Tabla 8. Dimensión Valores Organizacionales.....	43
Tabla 9. Dimensión Interacciones.....	44
Tabla 10. Dimensión Símbolos.....	45
Tabla 11. Dimensión Entorno Físico.....	46
Tabla 12. Resumen de la Variable Cultura Organizacional.....	47
Tabla 13. Dimensión Tangibilidad.....	48
Tabla 14. Dimensión Fiabilidad.....	49
Tabla 15. Dimensión Capacidad de Respuesta.....	50
Tabla 16. Dimensión Seguridad.....	51
Tabla 17. Dimensión Empatía.....	52
Tabla 18. Resumen de la Variable Calidad de Servicio.....	53
Tabla 19. Grado de relación según el Coeficiente de Correlación Spearman.....	54
Tabla 20. Prueba de Normalidad.....	54
Tabla 21. Prueba de Correlación de spearman/Correlación de Variables.....	55
Tabla 22. Correlación de la dimensión Clima Organizacional en la Calidad de Servicio.....	55
Tabla 23. Correlación de la dimensión Valores Organizacionales con la Calidad de Servicio.....	56
Tabla 24. Correlación de la dimensión Interacciones con la Variable Calidad de Servicio....	56
Tabla 25. Correlación de la dimensión Símbolos con la Variable Calidad de Servicio.....	57
Tabla 26. Correlación de la dimensión Entorno Físico con la Variable Calidad de Servicio.	57

Tabla 27. Matriz de Consistencia.....	69
---------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Servqual.....	31
Figura 2. Modelo Nórdico	32
Figura 3. Dimensión Clima Organizacional	42
Figura 4. Dimensión Valores Organizacionales.....	43
Figura 5. Dimensión Interacciones.....	44
Figura 6. Dimensión Símbolos.....	45
Figura 7. Dimensión Entorno Físico.....	46
Figura 8. Promedio de Cultura Organizacional.....	47
Figura 9. Dimensión Tangibilidad.....	48
Figura 10. Dimensión Fiabilidad	49
Figura 11. Dimensión Capacidad de Respuesta	50
Figura 12. Dimensión Seguridad	51
Figura 13. Dimensión Empatía	52
Figura 14. Promedio de Calidad de Servicio	53

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En México, Martínez et al. (2022) en su artículo “Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de Sonora”, donde se identificó que existe incertidumbre del futuro de las organizaciones, por la complejidad y globalización del entorno en el cual se encuentran. De manera que, las empresas están optando por estrategias que afronten a la competencia, logren el posicionamiento en el mercado y puedan ser desarrolladas para fortalecer el recorrido del trabajo. Asimismo, la competencia en todo sector va en aumento y no es la excepción la industria del turismo. Sin embargo, hasta la fecha el mundo está enfrentando una crisis sanitaria que traerá cambios en la manera en que aproximadamente se efectúan y organizan los trabajos.

En Machala, Shagui et al. (2022) en su artículo “Influencia de la calidad del servicio en la fidelización e imagen de marca de las principales cadenas de moda textil”, donde se pudieron encontrar diferentes problemáticas tales como: la falta de cumplimiento en las entregas de prendas de moda textil a causa de la Pandemia del COVID 19 por las medidas que se tomaron para evitar los contagios; lo cual redujo la venta y el empleo. Al igual que, existe gran inquietud en las organizaciones por la satisfacción y fidelidad del cliente en la calidad de servicio que reciben; ya que las empresas se preocupan más por mantener y mejorar la calidad del producto que ofrece, descuidando la manera de como formar y desarrollar al talento humano que es el encargado de ofrecer el servicio al cliente.

Ecuador, Pincay y Parra (2020) en su indagación en donde señala que los factores que aseguran el éxito y la estabilidad de las PYMES son la gestión de calidad y el servicio ofrecido. Mientras que, la mayor parte de las PYME no cuentan con información clara sobre la gestión de la calidad y utilizan métodos poco confiables para medir la productividad del personal. Todo esto genera una falta de capacidad comunicativa e iniciativa entre los empleados, lo que a su vez perjudica negativamente la calidad del servicio que se les brinda a los consumidores. Además, se sabe que un 5% de las empresas son insostenibles después

del tercer año debido a personal no capacitado, infraestructura deficiente y productos que no agregan valor.

En México, Monroy y Urcádiz (2019) mencionan en su artículo que las percepciones promedio de los clientes correspondiente a la calidad en el servicio que se les brinda y cuál es la satisfacción de estos, tienen una variación significativa en los restaurantes de distinta especialidad. En cuanto a las mejoras de la organización, los restaurantes que tienen especialización en comida internacional y acogida a CANIRAC deben dar mayor prioridad a dimensiones como espacio, accesibilidad y ambiente, ofreciendo una valoración máxima. De modo que, expresan oportunidad de consolidación y áreas de desarrollo y la filosofía del restaurante satisface en mayor medida y de manera continua a los clientes; ello sugiere un análisis estratégico de los servicios de la empresa.

En el contexto nacional, en Lima, Tinco (2022) en su artículo sobre la calidad de servicio y la satisfacción que tienen los clientes, como es el caso de la Distribuidora de gas Lidia; tal como se pudo identificar que el mayor problema de una empresa no es solo centrarse en ofrecer productos y/o servicios diferentes a los de su competencia, sino agregar un valor añadido, calidad, precios competitivos y que sean accesibles para el cliente. Por lo tanto, el cliente quedará satisfecho y la empresa cumplirá con las expectativas que tiene el cliente, que en ocasiones se ve disconforme e insatisfecho.

En Huánuco, de acuerdo con los autores Ortiz et al. (2021) en su artículo que trata de la cultura organizacional y el bienestar laboral del trabajador de Huamalíes en la Red de la Salud, se pudo identificar que es percibida como buena. Por el contrario, información contradictoria señala que el trabajador no se desarrolla de una manera adecuada con el trabajo que realiza; las metas trazadas no se cumplen, generando inconformidad. De igual manera, en algunas ocasiones no se practica una comunicación abierta con los jefes, ello impide lograr resultados favorables con aquellos que sí lo practican. Por ende, es importante que exista entre el jefe y el trabajador una comunicación fluida para mejorar el bienestar en las labores diarias.

Por otra parte, Silva et al. (2021) en su artículo indicaron que los extranjeros visitantes del distrito de Canchaque de la región Piura, calificaron con un nivel alto el servicio que ofrece el alojamiento turístico y con valoración de 4 puntos en sus 5 dimensiones. Con respecto a los restaurantes, los turistas calificaron el servicio prestado como bueno y malo con un peso de 3 y 4 puntos. Por otro lado, consideran que la calidad del servicio en su transporte no es alta, la mayor parte son de 2 y 3 puntos respectivamente. También, señalaron que los trabajadores no están dispuestos ni interesados en escuchar sugerencias, reclamos e intereses de los pasajeros. En conclusión, la calidad del servicio que prestan los alojamientos turísticos es excelente, como también la oferta de los restaurantes es positiva. Aunque, los aspectos negativos en el transporte generan deficiencia en el servicio.

Llancari y Alania (2020), en su artículo que lleva por título “Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú” se pudo identificar las siguientes problemáticas: la cultura organizacional no es gestionada por falta de un Organismo, manteniéndose el modelo tradicional de la gestión del Recurso Humano; el personal docente se encuentra insatisfecho por la remuneración y condición laboral, lo que propicia que la mayoría de docentes trabajen de manera paralela en diferentes Universidades o realicen tareas con fines económicos; también es frecuente el paro y la huelga. Igualmente, en los últimos tiempos la UNP, ha presentado un liderazgo débil en la región Junín, a diferencia de otras universidades del sector privado. En consecuencia, si el plan docente no toma conciencia de su posesión en la organización o no se identifica como parte de esta, no podrá colaborar.

Por un lado, en Trujillo, según el autor Mosqueira (2020) en su artículo que habla de la cultura organizacional y en cómo incide en la calidad de servicio del personal administrativo de la UNT, el mismo que fue realizado basándose en una perspectiva descriptiva relacionada con las dos variables. En donde se presentan distintos problemas como: un nivel regular en la cultura organizacional por parte de los del área administrativa, siendo una cultura débil; a causa de la no inclusión por parte de la autoridad; no involucrando ni haciendo partícipe a su

trabajador en las ideas y/o sugerencias cuando se toman decisiones, ocasionando que no exista compromiso laboral. Asimismo, existe un nivel regular a causa de la falta de comunicación con el jefe inmediato y, sobre todo, que no sean notorias las políticas de motivación que recompensen el buen desempeño del trabajador. Por otro lado, se pudo determinar que el nivel de calidad de servicio brindado por parte del personal administrativo es de nivel medio. Así como también, algunos de los factores que hicieron posible conocer los resultados fueron: el incumplimiento en el plazo establecido de los trámites y procedimiento administrativo, desinterés para solucionar problemas y principalmente la poca información que se les brinda a cada usuario al iniciar un trámite.

Por consiguiente, en Chota, Flores (2019) en su artículo titulado “Procesos administrativos, y la calidad de servicio del hospital José Hernán Soto Cadenillas”, donde se pudo evidenciar cómo la calidad de los servicios perjudica la vivencia del paciente en el proceso administrativo del Nosocomio; ya que, se identificaron ciertas problemáticas según los resultados, manifestando que el 49,3% de los pacientes encuestados no estaban de acuerdo con la manera en cómo se ejecuta el proceso administrativo; el 12,1% en desacuerdo y bastante en desacuerdo con la atención que se recibe en el hospital y el 80,0% se mostró indiferente. De modo que, el 64,2% de los pacientes mencionan que no existe motivación en el personal cuando realizan sus funciones. En resumen, el sector público de la salud no cuenta con equipos, materiales y buena infraestructura, como también el servicio es el más deficiente por la lentitud de los trámites, las colas inmensas y la poca empatía con personas de bajos recursos a la hora de brindar el servicio.

La I.E.P. RISAS Y SUEÑOS se encuentra ubicada en el Distrito de Pimentel y tiene una trayectoria estudiantil de 15 años, hasta ahora cuenta con alumnos de 2 a 5 años y con un personal comprometido, empático, con valores y siempre dispuesto a ofrecer un servicio de calidad y fue la institución donde se realizó la investigación. Para abordar la situación problemática nos basamos en los siguientes puntos:

La cultura organizacional en algunas ocasiones se ve opacada por las políticas y

normas como los valores que no se cumplen en su totalidad, ello requiere conocer cuáles serían los posibles problemas. Asimismo, la calidad de servicio que ofrece la institución es buena, pero surgen imprevistos al momento de brindarla, por esta razón se considera que aún no cuenta con la aprobación de todos los padres de familia.

Es así, que este estudio pretende proveer un mejoramiento ante la inestabilidad que pudiese tener la institución, para así aumentar la calidad de servicio y mejorar el trato con los padres de familia. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, la institución educativa deberá determinar qué medida emplea para un mejoramiento en sus políticas; considerar pautas idóneas de cómo mejorar la cultura de la organización. Así como también, capacitar de manera constante a su personal, para lograr un buen desempeño en la labor diaria y así ellos brinden un servicio de mejor calidad.

Referente al contexto internacional, nacional y local se obtuvieron antecedentes de diversos autores como:

Chango (2021) Quito, el objetivo del estudio fue determinar la cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas en el caso microempresa Ielectric, la cual distribuye accesorios eléctricos e implementa proyectos eléctricos industriales desde hace 20 años. La metodología de investigación fue cuantitativa-cualitativa, mediante cuestionarios y entrevistas. Como resultado se identificaron las costumbres y características de su cultura actual, que emergieron como valor y experiencia conductual. Para finalizar, la cultura es necesaria para que los líderes de la empresa puedan identificar fortalezas para ser reforzadas por medio de la estrategia y el alineamiento cultural; y tengan oportunidad de progreso para establecer y dar solución a las brechas en la cultura actual y la que es requerida.

Moreno (2020) Quito, en su trabajo previo el cual presentó como objetivo determinar la correlación de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la industria del Grupo Empresarial Amseal, conociendo aquellos factores claves de la cultura de la organización que afectan la productividad de los trabajadores y brindar recomendaciones para adaptar la cultura de la organización industrial. El método utilizado en el estudio fue descriptivo,

detallando la redacción de la pregunta con un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas de información como encuestas y un enfoque cualitativo mediante la formulación de preguntas que brindan la información general sobre los empleados, y en la tercera instancia se presenta el diseño de la propuesta en base a los ciertos factores de la cultura organizacional. Concluyendo, que la cultura de la organización de esta industria requiere cambiar; dado que, de las 5 variables examinadas, 3 fueron enfocadas y 2 fueron sugeridas para mejorar y así esto ayude a aumentar las habilidades de desempeño; ya que, están directamente relacionadas con la empresa.

Rivera (2019) Ecuador, en su exploración donde el objetivo fue medir la calidad de los servicios de Greenandes y la satisfacción del cliente. El método se desarrolló utilizando el modelo SERVQUAL para el desarrollo cuantitativo, se enfocó en GAP 5, la cual se hizo uso del método descriptivo, cuantitativo y deductivo. De la misma manera, se utilizó SPSS para elaborar una encuesta a 180 clientes exportadores, que fue la muestra en este estudio y para realizar la tabulación se utilizó el software Microsoft Office. Los resultados mostraron que los clientes no tienen una buena percepción respecto a la calidad del servicio, pues no se cumple con las expectativas de estos y existe una gran brecha negativa en la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuesta; este problema debe resolverse, se debe mejorar el proceso y la distribución de responsabilidades y la comunicación con los clientes debe estar establecida. De lo que se concluye que, las empresas necesitan crear una estrategia de servicio de calidad específicamente basada en la atención al cliente, la calidad y la cultura de servicio, para lograr la satisfacción del cliente.

Masaquiza (2018) Ecuador, en su tesis la cual tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio al cliente y su incidencia en el mejoramiento de los ingresos de las ventas de artesanías locales en Santa Cruz Galápagos. La metodología utilizada, fue la aplicada, utilizando 2 cuestionarios dirigidos a cuarenta (40) comerciantes artesanales y cuarenta (40) turistas (nacional e internacional); los datos resultantes fueron revisados y analizados, y los problemas más significativos que se identificaron fueron: el 88% de los comerciantes

artesanales dijeron que perdieron ventas en algún momento debido a conocimientos insuficientes del idioma, mientras que la mayoría del 45% de los turistas encuestados, expresaron confusión sobre el nivel de comunicación en lengua extranjera, ya que expresaron “no muy satisfecho”, y finalmente se encontró que hay una diferencia significativa en el ingreso mensual entre los talleres de artesanía, por lo cual se propuso implementar estrategias idóneas para aprender variedad de idiomas y así evitar la pérdida de ingresos.

Valencia (2018) Quito, en su tesis, cuyo propósito fue determinar el impacto de la cultura organizacional de la Defensoría Pública ecuatoriana en la calidad de los servicios que brindan los centros de colocación afiliados. Este estudio utilizó el cuestionario como instrumento de evaluación de la Cultura. A través de los datos recopilados, los diagnósticos revelaron que había una cultura jerárquica dominante dentro de la instalación, y subculturas del mercado. La variable dependiente se midió mediante el guía Servperf de Cronin y Taylor (1992), este modelo de cinco dimensiones constó de 22 preguntas aplicadas a una muestra de 302 usuarios, y la información recolectada mostró una tendencia positiva en el servicio del centro de canje de la fiscalía de Ecuador. Se llegó a la conclusión, que la investigación actual ha propuesto varias estrategias encaminadas a mejorar aspectos de la cultura organizacional, permitiendo así que las instituciones continúen brindando servicios óptimos y de alta calidad.

En Trujillo, Ordinola (2022) en su investigación “La satisfacción laboral y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Pimentel, Lambayeque – 2022”, el objetivo fue determinar la relación de ambas variables. La metodología utilizada fue de tipo básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La muestra consistió en 71 empleados de administración. Los resultados mostraron un nivel medio del 56.34% y alto del 43.66% en la primera variable y un nivel medio del 60.56% y alto del 38.03% de la segunda variable. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la alternativa. Para concluir, no existe una correlación significativa en las variables, siendo el valor de Sig. = 0,288 > 0.05.

En Lima, Achahui & Condori (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar en

qué medida se relacionan la cultura organizacional con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud del Cusco. La técnica que se empleó fue la encuesta, como también se tuvo un diseño no experimental cuantitativo; la población lo conformó 148 funcionarios, la muestra fue una probabilidad de 47 contribuyentes. Se extrajeron como conclusiones: La correlación de las variables alcanzó un nivel significativo de $p < 0.05$, dado que la correlación de las variables fue de 0.626, dando un resultado favorable en la investigación realizada y a la empresa que fue estudiada.

En Trujillo, Sánchez (2021) en su investigación que tuvo como objetivo conocer cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio en Cineplex S.A. La metodología fue tipo aplicada, explicativa, cuantitativa y no experimental; diseño correlacional y de contrastación. Se empleó la técnica de la encuesta con su correspondiente instrumento el cuestionario; la muestra fue de 30 empleados y 126 consumidores con una escala Likert de 4 puntos. Los resultados indican que no hay una interacción significativa con la cultura de la organización y la calidad del servicio prestado, lo cual no existe impacto entre estas cambiantes. Concluyendo que entre las variables no existe relación, lo que perjudica los lugares de entretenimiento.

En Cajamarca, Torres & Torres (2021) en su tesis, el objetivo fue determinar la correlación de la cultura organizacional en la calidad de servicio de los clientes del Hotel Qhapac Ñan. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, corte transversal; la muestra correspondió a un grupo de 12 empleados de la empresa y 268 usuarios; la técnica utilizada fue la encuesta mediante cuestionarios que fueron procesados en el SPSS. Como resultado un 49% de encuestados estuvieron conformes con la consideración que tiene la compañía en la calidad del servicio brindado, el 52% dijo que Qhapac Ñan reconoce los logros en el trabajo, el 45% realizó el trabajo según lo descrito por cada gerente, el 44% mencionaron que se reconoce el trabajo aprobado y se los logros. Finalmente, ambas variables se relacionan; esto se demuestra en la participación y el liderazgo no autoritario, un ambiente agradable; aunque surgen problemas que requieren

solución.

En Trujillo, Villanueva (2021) su investigación tuvo como objetivo conocer la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad de servicio en la empresa Nedley Support SAC. Para ello, este estudio diagnosticó la interacción entre ambas variables al comprador de la empresa Nedley, para así medir la cultura organizacional; en lo que el segundo conjunto ha sido atendido por consumidores de Nedley Support SAC quienes usaron un instrumento de medición de calidad. Este análisis usó un muestreo no probabilístico, por lo cual se tuvo 2 tipos de muestra: la 1ra muestra estuvo constituida por 10 trabajadores de la compañía Nedley Support SAC, representando el total de organizaciones; la 2da muestra por 26 consumidores que representan el total de clientes que han adquirido el servicio de licencias de programa de Nedley Support SAC Corporation. Resumiendo, que existe correlación en las variables.

En Lima, De los Santos (2020) en su tesis, la cual se planteó el objetivo de reflejar la realidad de la cultura organizacional de la industria inmobiliaria, así como recalcar que existe relación en las variables; pues si bien este tipo de departamentos no poseen una actitud especial hacia las personas que contratan para realizar diversas actividades en la organización, sobre todo cuando eligen personal y el aspecto constante de la estimulación hace imposible conseguir mejores resultados que los que se consiguen actualmente. Así, a lo largo del estudio se demuestra la base teórica de cada variable y la evidencia de las relaciones que existen dentro de cada una y de su tipo, dando lugar al rango y su correspondiente justificación. Llegando a la conclusión que existen diferentes deficiencias y en el cual se propone un plan estratégico que ayude a dar soluciones a estos problemas y así mejorar la cultura de la organización para un mejor desempeño de sus trabajadores.

En Arequipa, Gonzales & Huanca (2020) en su investigación sobre la calidad del servicio y cómo se relaciona con la satisfacción del consumidor de pollo a la brasa de Mariano Melgar, siendo su objetivo principal determinar la relación de la primera variable con la segunda. El método de estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental. La

población fue infinita; se utilizó como muestra a 384 clientes; aplicando métodos de encuesta, cuestionario estructurado y validado. El resultado logró dar respuesta a la afirmación de hipótesis. Se concluyó según los objetivos del estudio, el nivel de correlación es moderadamente positivo; asimismo se realizaron las recomendaciones pertinentes.

Pérez (2024) en su investigación “Calidad del servicio y su relación con la Fidelización de los clientes en la Agencia Mibanco Lambayeque 2023” expuso como objetivo determinar la relación de ambas variables. La metodología de estudio fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal, y niveles de correlación; como instrumento se empleó el cuestionario y para la técnica se hizo uso de la encuesta, contando con una muestra probabilística de un grupo de 3500 clientes. El resultado demostró una correlación significativa en las variables, obteniendo un P valor menor de 0.05. Finalmente se aceptó la hipótesis alternativa, siendo positiva y significativamente alta y se rechazó la hipótesis nula.

Olivos & Nauca (2023) en su investigación en donde su objetivo fue determinar la correlación de la calidad de servicio y la satisfacción que tiene el cliente en el área de operaciones del Banco Compartamos Financiera en la región de Lambayeque. El trabajo fue de tipo correlacional; diseño no experimental, enfoque cuantitativo y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios para recabar información de 153 clientes. Se obtuvieron resultados favorables indicando que el cliente da como respuesta que la calidad del servicio es alta y que está satisfecho con el servicio prestado. Del mismo modo, se observó una fuerza de relación moderada de 0,694 y un nivel de significancia de 0,000. En conclusión, se halla una relación significativa en las variables que fueron estudiadas.

Romero (2023) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un hospital de Lambayeque”, cuyo objetivo fue determinar la relación de ambas variables. Para ello el tipo de investigación fue aplicada. Este estudio se realizó con métodos descriptivos y correlacionales no experimentales con una muestra de 127 individuos; se utilizó el cuestionario como herramienta y la encuesta como técnica. El resultado demuestra que un 85,04% de los clientes cree que la primera y segunda

variable son medias a bajas. Finalmente, existió relación directa en las variables del estudio con una correlación $r = 0,876.$, lo que indica un nivel alto de servicio mejora significativamente la satisfacción del cliente externo.

Contreras (2022) en su tesis denominada “Calidad de servicio de Hipermercados Tottus- Open Plaza Chiclayo”, el objetivo fue determinar cómo influye la variable 1 en la variable 2. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque observacional cuantitativo y no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 60 ítems en escala Likert. Los resultados muestran que la dimensión Misión afecta significativamente la calidad del servicio; a diferencia de las otras dimensiones. Cabe destacar que, gran parte de sus trabajadores desconocen la misión de la empresa. En conclusión, se desconoce el rumbo de la empresa, la dirección y propósito de los líderes y la visión de la organización, esto descuida la calidad del servicio de la empresa, ya que sus empleados solo corresponden a su trabajo, pero no a las necesidades del cliente.

De acuerdo con los autores y en base a nuestras variables de estudio: Cultura organizacional y calidad de servicio, encontramos ciertas deficiencias (impuntualidad, demora en las entregas, falta de atención) en la mayoría de las investigaciones que fueron realizadas en empresas, instituciones etc. Sin embargo, son problemas que se lograron corregir con ayuda de estrategias y/o recomendaciones. De manera que, el presente trabajo de estudio pretende encontrar los hallazgos más relevantes y en donde existen más problemas por mejorar; como la falta de compromiso y valores que no son puestos en práctica en la mayoría de los casos.

Justificación e importancia

La investigación como **justificación teórica** estudió el comportamiento de la primera y segunda variable para conocer resultados que se desconocían anteriormente y que sirvan para futuras investigaciones.

Como **Justificación metodológica** se empleó el método inductivo partiendo de lo

general a lo particular, como técnica utilizamos la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Por consiguiente, como **justificación social** se pretendió conocer la Cultura organizacional en relación con la Calidad de Servicio en la institución educativa Risas y Sueños Pimentel en el año 2022, la misma que busca ser de gran aporte para la institución y trascender en la sociedad cambiante y sea beneficiada mediante una minuciosa investigación.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la Cultura Organizacional incide en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños, Pimentel - 2022?

1.3. Hipótesis

H1: La Cultura Organizacional incide directamente en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.

H0: La Cultura Organizacional no incide directamente en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Cultura Organizacional de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
- Describir el nivel de la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.

1.5 Teorías relacionadas al tema

1.5.1 Cultura Organizacional:

1.5.1.1 Definición

Torres (2022) la define como un sistema de reglas, principios, tradiciones y comportamientos que aseguran la aplicación válida y permanente de valores y metas a todos los colaboradores y niveles de una compañía. En un sentido amplio, la cultura también apunta hacia el aprendizaje grupal y las suposiciones compartidas que conducen a un comportamiento y una toma de decisiones predecibles. Este comportamiento continúa, ya que son recompensados o castigados si dejan de cumplir.

Asimismo, Quiroz et al. (2020) la describe como el concepto clave en la gestión organizacional hasta la fecha, ya que los gerentes de negocios de diversas empresas; así como el académico e investigador, no tienen duda en considerarla como un elemento central para liderar y administrar la dirección de una organización o la comprensión de aspectos de sus operaciones y comportamiento organizacional.

Por consiguiente, Méndez (2020) el concepto de cultura organizacional tiene diferentes posicionamientos e interpretaciones desde las perspectivas de las ciencias sociales. Asimismo, se dice que la literatura organizacional identifica autores que sustentan su definición en un contexto sociocultural que enfatiza ideologías, normas, valores, creencias, mitos, rituales, símbolos, etc.

1.5.1.2 Importancia

El desarrollo organizacional se manifiesta como una extraordinaria herramienta para incrementar la eficiencia organizacional, siendo un requisito básico en el mundo actual; el cual se caracteriza por una rápida competencia a nivel nacional e internacional. Tener presente la cultura es muy importante en una organización empresarial. De hecho, el autor estadounidense y orador motivacional Tony Robbins nos dice que la cultura de una empresa puede ser fuerte o débil. Una empresa con una fuerte cultura organizacional se caracteriza

por tener valores muy fuertes que son aceptados por todos sus integrantes, lo que se refleja en la alta participación de los empleados para lograr las metas y los objetivos empresariales de la compañía.

Es decir, la cultura de una organización es que sus empleados y otras partes interesadas (como los clientes) se sientan reconocidos, vistos y vean el éxito de la empresa como propio. Porque una empresa con valores débiles y subestimados dificulta el interés de los empleados por sus actividades y desarrollo.

1.5.1.3 Modelos

a) Modelo de niveles de la cultura organizacional de Schein (1990)

El modelo de niveles de Schein establece que la cultura organizacional está compuesta por tres niveles que van más allá del grado superficial. Estos niveles se representan como puntos que contienen distintos niveles de objetividad y subjetividad.

1. artefactos observables
2. valores y normas
3. presunciones o supuestos subyacentes. (Schein, 1990, como se citó en Quiroz et al, 2020).

b) Modelo de rasgos de la cultura organizacional de Denison

Conforme a los autores, la cultura organizacional se compone de cuatro características principales: adaptabilidad, implicación, consistencia y misión. Los dos primeros tienen que ver con la flexibilidad, la apertura y la capacidad para dar respuesta a la demanda del entorno, y son factores importantes para el crecimiento de la organización. Las dos últimas están relacionadas con la integración, la dirección y la visión, y son los determinantes más importantes para la rentabilidad (Denison y Mishra, 1995, como se citó en Quiroz et al, 2020).

c) Modelo de tipos de cultura organizacional de Cameron y Quinn

Uno de los modelos más importantes y utilizados en investigaciones sobre cultura organizacional fue el que se propuso por Cameron y Quinn en 2006. Este modelo ha

demostrado altos niveles de validez y confiabilidad en comparación con otros y, por lo tanto, ha tenido una gran influencia en su investigación hoy en día. Por esta razón, diversos autores usan este modelo en sus investigaciones. (Cameron y Quinn, 2006, como se citó en Quiroz et al, 2020).

Franklin y Krieger (2011) explican que la cultura no se limita al comportamiento humano, sino que también se extiende al vínculo de las personas con la tecnología en el entorno organizacional, conformando así los sistemas sociotécnicos. Esta conexión se manifiesta en las interacciones humanas, valores y creencias compartidas, y las ideologías dominantes, incluyendo expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos y estructuras sociológicas. Las organizaciones se han convertido en fuentes de significado y rituales establecidos durante las actividades diarias.

Según Robbins y Judge (2013) mencionan que se encuentra constituida por valores, que caracterizan a la organización en particular de las demás, esta estructura de significado revela las cualidades esenciales que las organizaciones tienen en alta estima. La cultura de una empresa se puede ver en la distribución de las siete características claves. En pocas palabras, es el conjunto de valores, actitudes y la creencia compartida que se caracterizan por el comportamiento de cada miembro de una organización.

1.5.1.4 Dimensiones de la cultura organizacional

Franklin y Krieger (2011) indican que la cultura de la organización debe ser tramitada adecuadamente por los gerentes, el entorno propicio y el desarrollo de sus actividades debe ser entregado a los socios comerciales.

Asimismo, los autores señalan las siguientes dimensiones.

- **Clima organizacional:** Percepción de los empleados sobre las estructuras y procesos del ambiente de trabajo. Se refiere al entorno de trabajo que es propio de la organización. Asimismo, esta dimensión tiene como indicadores Análisis de las expectativas y recompensas.
- **Valores organizacionales:** Es un componente importante en el liderazgo de las

personas y empleados que trabajan juntos para lograr un objetivo. La cual puede ser un negocio y/o una empresa, donde se aplican los valores de la organización, por lo que los miembros del equipo deben implementarlos. Esta dimensión tiene como indicadores Moral y ética organizacional, Compromiso.

- **Interacción:** Por supuesto, la naturaleza, la frecuencia y el resultado de las interacciones entre gerentes, empleados, socios internos y externos, proveedores y clientes reflejan claramente la cultura que prevalece en el negocio. La dimensión tiene los siguientes indicadores: Normas que se rigen, Grado de interacciones.
- **Símbolos:** Las organizaciones dedican mucho tiempo y esfuerzo a desarrollar formas de identificar una empresa y sus productos, y esperan que sus empleados identifiquen a sí mismos su eslogan. Esta dimensión tiene como indicador Lemas.
- **Entorno físico:** La estructura de los espacios de una organización identifica el tamaño y establecimiento de los diferentes lugares, brindándonos ejemplos relevantes de su cultura actual y su indicador de esta dimensión es Estructura física.

1.5.2. Calidad de Servicio

1.5.2.1 Definición

Según Mateos (2019) hace referencia al hábito desarrollado y practicado por una compañía para comprender las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable. Esto lleva a que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido de manera personalizada, y que además se sienta gratamente sorprendido con un valor agregado superior al esperado, lo que puede generar mayor rentabilidad y menores costos para la empresa.

Asimismo, según Arenas et al. (2018) es una prioridad tanto para las organizaciones que lo proporcionan como para los departamentos de servicio de las empresas manufactureras. Además, las empresas de servicio, deben ser la prioridad en la estrategia para destacar y lograr una mayor eficiencia en los costos, así como para aumentar su presencia en el mercado. Del mismo modo, está vinculada directamente a las necesidades y

expectativas de los clientes, buscando mantener y mejorar la calidad que se ofrece en los servicios y productos.

Es un nivel donde un conjunto de características que tiene un producto debe satisfacer una necesidad o expectativa específica. La calidad total implica una forma de gestión organizacional que se dirige a la calidad, la intervención del total de participantes y la satisfacción del cliente a largo plazo, y del cumplimiento de los requisitos de calidad. El servicio ofrece un valor añadido al producto y contribuye a la reputación de la organización, por lo que es importante tener en cuenta los beneficios que los clientes pueden esperar más allá del producto principal o servicio que se ofrece (Rubio & Uribe, 2013).

1.5.2.2 Importancia

Vértice (2008) afirma que un cliente al evaluar la calidad del servicio no separa sus elementos; al contrario, lo considera como un todo. De esta manera, prevalece la impresión general y no el éxito relativo de acciones específicas. Por lo general, el cliente se detiene en el eslabón más débil de la cadena de calidad, por lo que cualquier defecto que encuentre afectará todo el servicio. Por lo tanto, es fundamental lograr la máxima uniformidad entre los componentes de cualquier política de calidad de servicio. Dado el caso de una oferta, ya sea de un producto o de un servicio, se presenta de manera completa, por lo que cualquier fallo puede llevar a la derrota.

Para conseguir la calidad del servicio del cliente, es primordial que el trabajador esté cualificado para llevar a cabo un trabajo de calidad. Ya se ha mencionado que la satisfacción del cliente necesita en gran medida de la atención que reciba de nuestro personal de contacto (Pérez, 2012).

1.5.2.3 Modelos

En 1985, según la Teoría de los Gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry investigadores de marketing crearon SERVQUAL (Quality of Service), una herramienta analítica que buscaba medir la calidad en el servicio. La teoría de las brechas (Gaps), este

modelo que da explicación a las diferencias entre lo que los clientes esperan recibir del servicio utilizado y lo que realmente obtienen, sirve como base para SERVQUAL. La investigación exploratoria de los investigadores se ha considerado una innovación en la evaluación del servicio porque se ha basado en una serie de investigación cualitativa (focus group, entrevista individual) y cuantitativa (estudio de clientes) con 4 grupos de distinto consumidor: banco, tarjeta de crédito, aseguradora y servicio relacionado con el arreglo y la manutención (Zamudio et al., 2005).

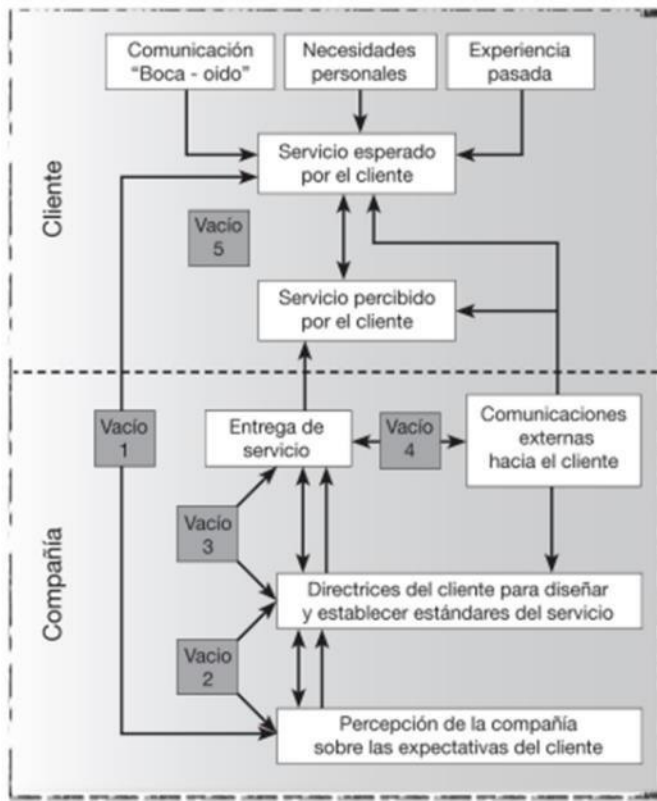
a) Modelo SERVQUAL

Se basa en la premisa de que el usuario de servicio tiene expectativas sobre la calidad del servicio que reciben. La brecha (falla) entre la expectativa y la percepción se encuentra en la oportunidad de mejorar el servicio. Después de años de perfeccionamiento de su escala, SERVQUAL usa en la actualidad 5 dimensiones de abordaje para dar medición a la diferencia tanto de las expectativas del usuario como también la satisfacción del servicio que reciben; caracterizadas de la siguiente forma:

- 1) Agilidad en la atención: servicio ejecutado de manera rápida.
- 2) Confiabilidad: empleado con conocimiento y capacidad para realizar el servicio.
- 3) Calidad en la atención: individualizada atención, enfocada en la necesidad del usuario.
- 4) Instalación física y ambiente adecuado
- 5) Garantía de servicio - Se ofrecen por primera vez con calidad.

Figura 1

Modelo Servqual



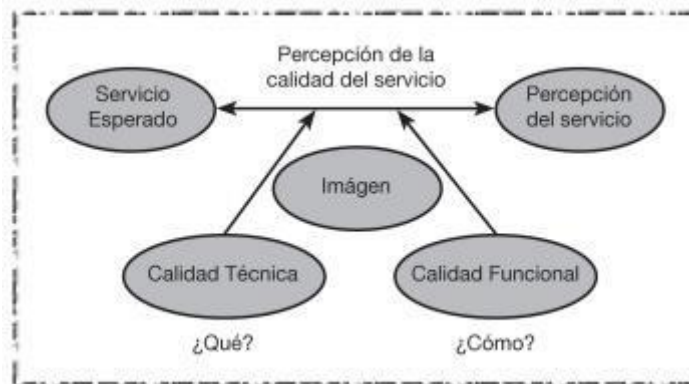
Nota: Zeithaml, et al. (1988, p. 26) Duque (2005).

b) Modelo (PSQM) de la calidad percibida del servicio

Enfatiza lo importante de comprender lo que el usuario realmente está buscando y evaluando; por lo que sugiere 2 dimensiones que están conformadas por el servicio brindado: proceso del servicio, se esquematiza en la manera de cómo se dará prestación al servicio del cliente; y la calidad técnica o diseño del servicio, en donde se da valoración adecuadamente con lo que quiere el cliente, lo que es reflejado en el resultado total. Asimismo, el autor refiere que la calidad funcional influye de una manera u otra en la calidad técnica. Por lo que, el resultado general del servicio se verá afectado por cada proceso o experiencia involucrada en servicio prestado, que se ve reflejado por la evaluación directamente con el servicio, lo que le da su propia percepción. De manera que, esta imagen o concepto es el reflejo de la experiencia personal con el servicio (Grönroos, 1984, como se citó en Mora, 2011).

Figura 2

Modelo Nórdico



Nota: Gronroos (1984, p.40). Duque, 2005

1.5.2.4 Dimensiones

Según Mendoza (2009), Parasuraman et al. proponen como dimensiones de fondo que componen la estructura de calidad de servicios las siguientes:

- **Elemento tangible (T):** apariencia de la instalación física, equipos, trabajadores y material de comunicación. Como indicadores: Instalaciones físicas, Equipos, Personal, Material de comunicación.
- **Fiabilidad (RY):** la capacidad de entregar con precisión el servicio prometido; como indicador entrega a tiempo del servicio.
- **Capacidad de respuesta (R):** Disposición para ayudar a los clientes y atenderlos rápidamente. Entre sus indicadores: Disposición, Atención rápida.
- **Seguridad (A):** Conocer el servicio que se presta, la amabilidad del personal y la capacidad de dar confianza a los clientes. Los indicadores de esta dimensión son: Conocimiento del servicio, Amabilidad del personal, Confianza.
- **Empatía (E):** atención personalizada al cliente. Asimismo, como indicadores tenemos la Atención individualizada.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación de tipo aplicada buscó suscitar conocimiento al aplicar de manera directa a los problemas que se originan de la sociedad, en busca de un objetivo en específico.

El diseño es no experimental, transversal, descriptivo, correlacional dado que se recolectarán los datos en el mismo lugar y en una única fecha y no se realizará ningún cambio o modificación en las variables que serán estudiadas. Asimismo, mide de forma más bien independiente aquellos conceptos o variables a los que se estudia. Sin embargo, desde ya, se puede integrar la medición de cada variable para mencionar cómo es y cómo el fenómeno de interés se manifiesta; su propósito no se refiere en indicar cómo se relaciona la variable medida de la otra (Santisteban, 2014).

2.2 Variables, Operacionalización

Cultura organizacional

Torres (2022) es un sistema de reglas, principios, tradiciones y comportamientos que aseguran la aplicación válida y permanente de valores y metas a todos los colaboradores y niveles de una compañía. Sobre todo, facilita e influye en las actividades de una empresa que requiere los mejores resultados; ello permite interactuar mejor con las personas.

Calidad de servicio

Mateos (2019) la definió como la costumbre desarrollada y practicada en una organización para conocer las necesidades y expectativas de los clientes y brindar un servicio rápido, eficiente, oportuno, seguro y confiable; aun cuando en las circunstancias se presenten ocurrencias inesperadas o errores con el servicio. El objetivo es que el cliente experimente un nivel de servicio personalizado que incluye comprensión, preocupación y atención.

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición			
Cultura organizacional	Torres (2022) es un sistema de reglas, principios, tradiciones y comportamientos que aseguran la aplicación válida y permanente de valores y metas a todos los colaboradores y niveles de una compañía.	La variable será medida mediante las dimensiones clima organizacional, valores organizacionales, interacciones, símbolos, entorno físico mediante un cuestionario de escala ordinal.	Clima organizacional	Análisis de las expectativas	1	Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo	Cualitativa	Ordinal			
			Valores Organizacionales	Moral y ética organizacional	2					Compromiso	3	
					4						5	6
					7						Normas que se rigen	8
			Interacciones	Grados de Interacciones	9					10		
					Símbolos					Lemas	11	4. De acuerdo
			Entorno físico	Estructura física	12					5. Totalmente de acuerdo		
					13							
					14							

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición	
Calidad de servicio	Mateos (2019) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable.	La variable será medida a través de las dimensiones elemento tangible. Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía mediante un cuestionario de escala ordinal.	Elemento tangible	Instalaciones físicas	15	Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo	Cualitativa	Ordinal	
				Equipos	16					
				Personal	17					
				Material de comunicación	18					
			Fiabilidad	Entrega a tiempo del servicio	19 20 21		2. En desacuerdo			
				Capacidad de respuesta	Disposición Atención rápida					22 23 24
					Seguridad					Conocimiento del servicio Amabilidad de personal Confianza
			Empatía	Atención personalizada	27		3. Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo			
							4. De acuerdo			
							5. Totalmente de acuerdo			

2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

2.3.1 Población

López, (2004) define la población como un grupo de personas de las cuales se pretende realizar un estudio. Del mismo modo, también lo conforman personas, animales, etc. Por otra parte, en esta investigación la población que es objeto de estudio corresponde a ser finita, ya que se conoce de manera exacta el total de padres de familia, gracias al registro de la base de datos de la institución educativa, siendo un total de 70 padres.

2.3.2 Muestra

López (2004) es la parte de una población, la misma que se le conoce como universo y donde se lleva a cabo un estudio y se puede determinar mediante fórmulas.

La muestra representativa corresponde a toda la población que está conformada por 70 padres de familia, los cuales fueron encuestados con el fin de completar con el proceso de investigación que exige esta parte del estudio.

2.3.3 Muestreo

Es definida como aquella estrategia que se emplea para dar selección a los sujetos u objetos que están conformados por la muestra, siendo probabilísticos y no probabilísticos. La investigación corresponde a un muestreo no probabilístico.

2.3.4 Criterios de selección

Pueden estar delimitados como inclusión y exclusión, en función de cómo se puede definir la población. Por ejemplo, seleccionando los padres de familia responsables, y excluyendo a todos los demás. O bien seleccionando el mismo número de padres de familia por edad, género, etc. (Mías, 2018).

Inclusión: Todos los padres de familia que forman parte de la institución educativa Risas y Sueños.

Exclusión: Los padres de familia que retiraron a sus niños de la institución educativa.

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

Técnica:

El objetivo de la encuesta como técnica de investigación científica es encontrar las respuestas a un conjunto de preguntas. Las preguntas están ordenadas en un cuestionario que debe desarrollarse cuidadosamente, lo que requiere tiempo y esfuerzo para completarlo correctamente y el cuestionario también es de gran interés para quienes lo responden (García, 2016).

Se utilizó como técnica la encuesta, que permitió la recolección de datos de la población en estudio.

Instrumento:

Santisteban (2014) señala que el uso del instrumento, de una manera u otra permite dar observación a la realidad mediante el grado de valoración que puede otorgar la persona encuestada. Asimismo, el cuestionario es un conjunto de interrogantes respecto de una o más variables, las cuales serán medidas.

Para la variable Cultura organizacional, se presentan 14 preguntas politómicas; como también 13 para Calidad de servicio, siendo aplicado a través de Google Forms a los padres y este instrumento que es el cuestionario, será evaluado de la siguiente manera:

Tabla 3*Escala de Likert*

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Validez

Este término está asociado a que las interrogantes midan lo que de una forma conceptual se debe dar medición (Pérez et al., 2020) es decir, que el cuestionario mide lo que en realidad se quiere medir.

- **Validez del cuestionario:** Para la validez del cuestionario aplicado, se contó con 3 expertos, los mismos que dieron por aprobada su aplicación.
- **Validez de contenido:** Es el nivel en que una herramienta refleja un dominio de contenido específico que se está midiendo.
- **Validez de criterio:** Es determinada al relacionar el puntaje obtenido por un instrumento con el resultado obtenido de otro estándar externo diseñado para medir el mismo, utilizando la escala de Likert.
- **Validez de constructo:** Debe explicar cómo la medición de un concepto variable se relaciona consistentemente con la medición de otros conceptos relacionados teóricamente (Hernández et al, 2014). Cada ítem del cuestionario está relacionado con la teoría de cada variable.
- **Validez por expertos:** La validación del cuestionario aplicado fue validada por:

Tabla 4

Validación de Expertos

Expertos	DNI/C.E	T/ATD	Total
Dr. Abraham José García Yovera	80270538	27/27	1
Dr. Kerwin José Chávez Vera	C.E. 003058624	27/27	1
Lic. Sandra Mory Guarnizo	16658540	27/27	1

Confiabilidad:

Se entiende como la medida en que el instrumento origina un resultado coherente y consistente, como también es el nivel de certeza que tiene el instrumento, después que se recolectan los datos. Asimismo, sirve para confirmar que, si el instrumento se aplica muchas veces y se realizan cambios, siendo en algunas de las unidades y no en algún error del instrumento aplicado. (Pérez et al., 2020).

- **Confiabilidad del cuestionario:** En el trabajo de estudio se realizó la confiabilidad del cuestionario, mediante el sistema estadístico SPSS, el cual nos ayudó a poder calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, brindándonos un resultado de 0.875 para la variable Cultura Organizacional y 0.760 para la Calidad de Servicio, así como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	10

Nota: Programa estadístico spss

Tabla 6

Estadísticas de la fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	10

Nota: Programa estadístico spss

Para obtener este resultado se realizó el procedimiento de la prueba piloto, que fue realizada a 10 padres de familia en dicha institución educativa, los mismos que fueron encuestados a través de un documento digital de Google Forms para proceder al recojo de la información; ya que para ello fue aprobado y validado el cuestionario por los expertos para continuamente proceder a procesar los datos en el programa estadístico de spss.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

En la presentación de datos se utilizó el método de análisis cuantitativo y cualitativo, descriptivo e inferencial a través de la elaboración, aplicación y organización de los datos detallados en el cuestionario. Se aplicó la técnica de la estadística descriptiva, utilizándose como herramienta el Sistema SPSS para el análisis de la información. Detallando lo siguiente:

- **Aplicación de la encuesta.** Fue aplicada a la población, que corresponde a los 70 encuestados, la misma que fue compartida mediante Google Forms, teniendo en cuenta la escala de Likert y la cual fue de 27 preguntas.
- **Recojo de datos.** La obtención de los resultados se extrajo de la base Google Forms y posterior a ello se ordenaron en una matriz en Excel dividiéndose por dimensiones e indicadores para así mantener orden y coherencia en los mismos.
- **Validez y confiabilidad por SPSS.** Este procedimiento de validez se realizó mediante 3 expertos y del mismo modo, con el coeficiente de correlación. Por otra parte, los datos fueron procesados mediante SPSS para determinar la confiabilidad.
- **Resultados en gráficos.** En el momento que se constató la validez y confiabilidad del instrumento, se procedió a la proyección de los resultados a través de gráficos de barras, siendo agrupados de acuerdo con las dimensiones de cada las variables estudiadas.
- **Interpretación de gráficos.** Luego de haber concluido con los resultados graficados, se dio interpretación a los mismos. Posterior a ello, se realizó la discusión de resultados, argumentando con base en estudios de diferentes autores.

2.6 Criterios éticos

Álvarez (2018) menciona que los criterios éticos son de gran importancia y nos da a conocer los principios de éticas que un investigador debe seguir y los cuales serán parte de nuestra investigación y estos son los siguientes:

a). Respeto a las Personas: A todos los padres de familia entrevistados se les tratará como personas autónomas, respetando asimismo sus opiniones al momento de responder el cuestionario, evitando interferir su respuesta; tampoco se les faltará el respeto.

b). Beneficencia: En este contexto se procurará el bienestar de cada padre de familia encuestado. Igualmente, por ninguna razón se les va a hacer daño, todo se hará de manera confidencial, y más bien se les acreditará todos los beneficios que ellos merecen, buscando que con esta investigación se beneficien.

c). Justicia: En el trabajo de investigación se tomó como muestra a 70 padres de familia, los cuales no serán excluidos por su género, ni raza; es decir, no serán discriminados, ya que todos representan una unidad de análisis.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Tabla 7

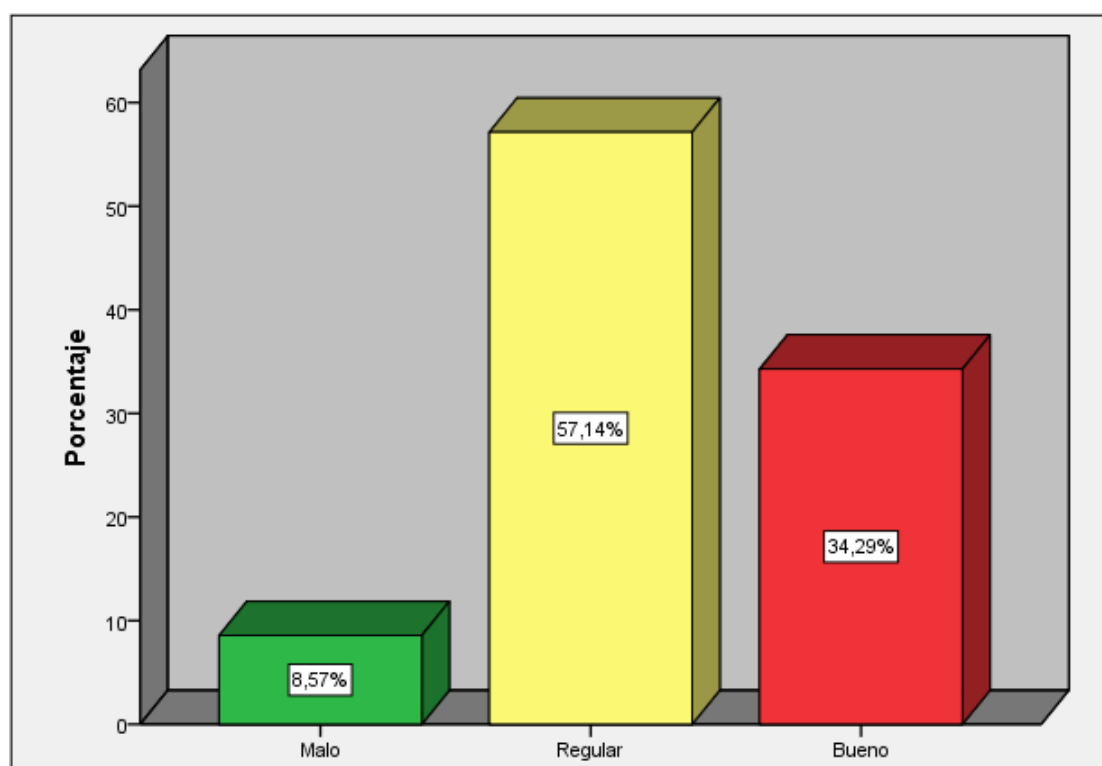
Dimensión Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel malo	6	8,6
	Nivel regular	40	57,1
	Nivel Bueno	24	34,3
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 3

Dimensión Clima Organizacional



Nota. En la tabla 7 y figura 3, el 57,1% de la población encuestada indica que el clima organizacional de la institución tiene un nivel regular, demostrando que sus expectativas de enseñanza y desarrollo en el conocimiento intelectual de sus hijos no es tan conforme a lo que esperan.

Tabla 8

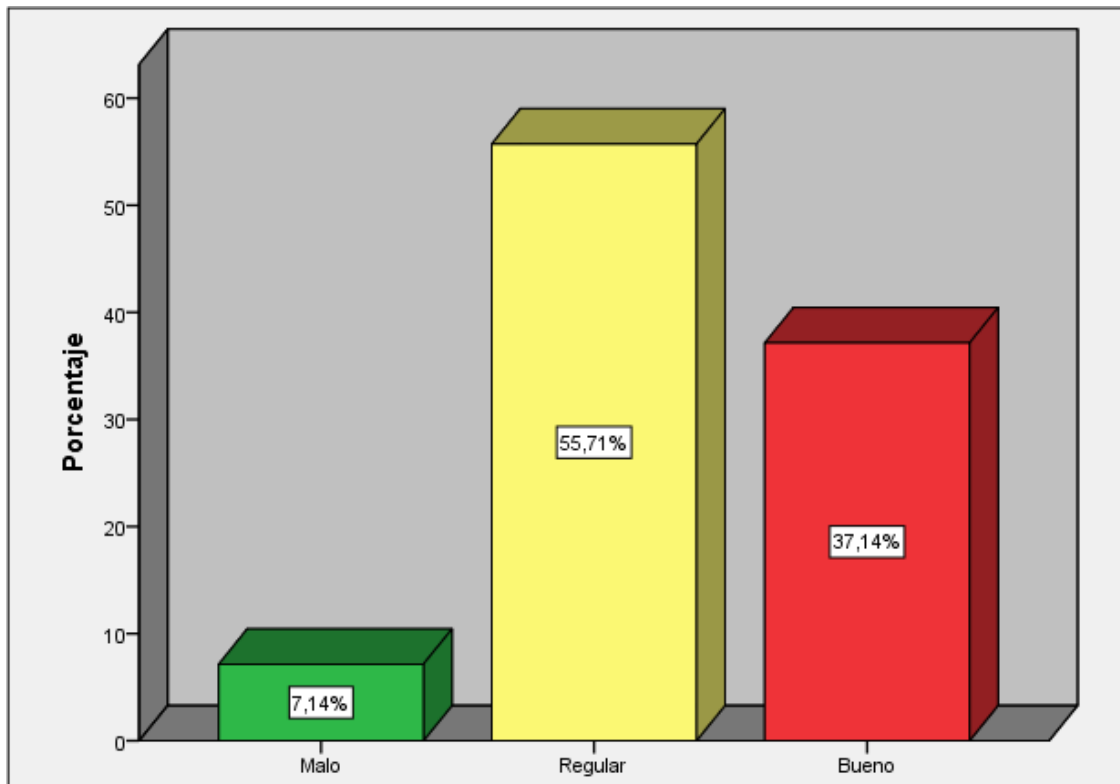
Dimensión Valores Organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	7,1
	Regular	39	55,7
	Bueno	26	37,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 4

Dimensión Valores Organizacionales



Nota. Según la Tabla 8 y figura 4, hace referencia que el 55,7% de los encuestados indica que existen hábitos que no son acordes frente a los valores organizacionales, siendo de manera regular, demostrando que la institución educativa no transmite el compromiso de practicar la moralidad y ética en su totalidad.

Tabla 9

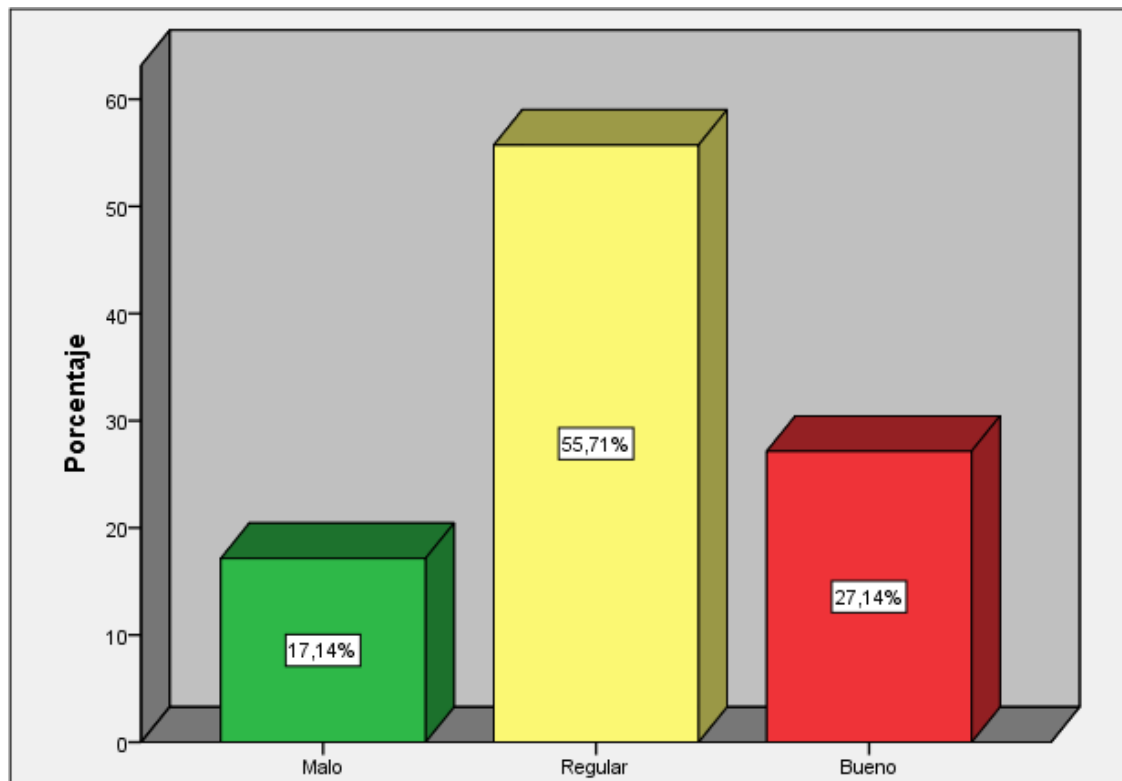
Dimensión de Interacciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	17,1
	Regular	39	55,7
	Bueno	19	27,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 5

Dimensión Interacciones



Nota. Asimismo, en la tabla 9 y figura 5, el 55,7% de los encuestados indican que no se rigen las normas de la institución, pues las interacciones que deberían desarrollarse se colocan en segundo plano, teniendo un nivel regular.

Tabla 10

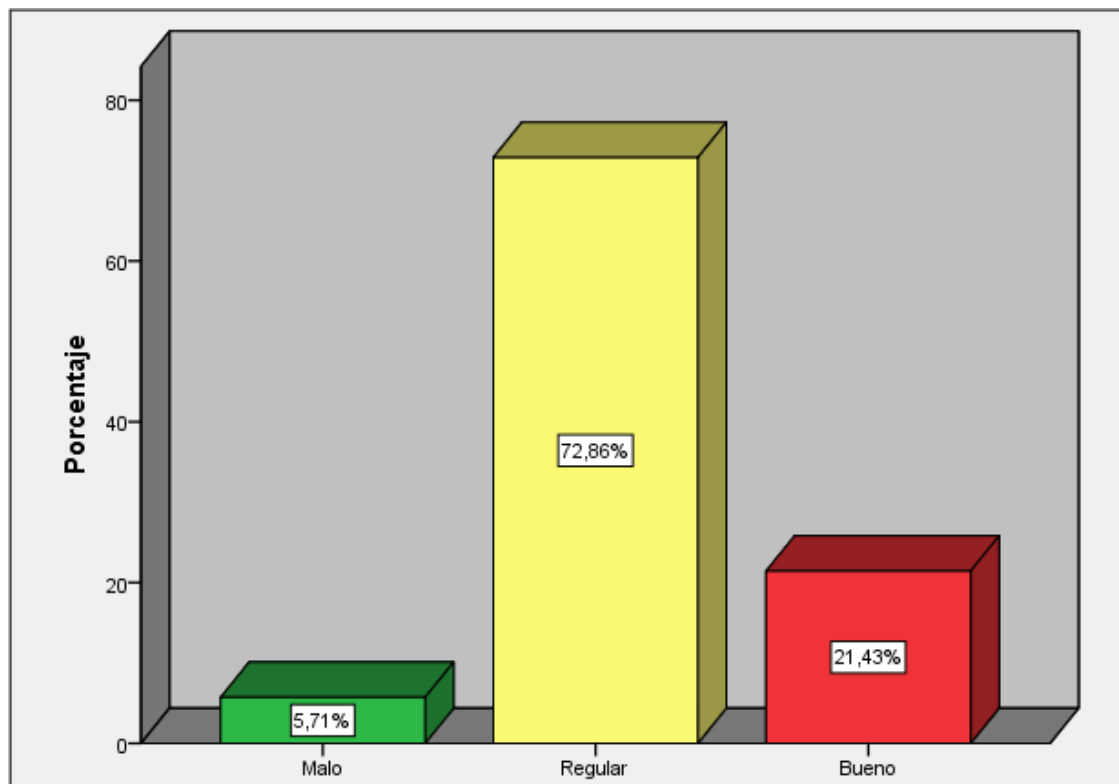
Dimensión Símbolos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	5,7
	Regular	51	72,9
	Bueno	15	21,4
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 6

Dimensión Símbolos



Nota. Por consiguiente, en la tabla 10 y figura 6, los resultados destacan que el 72,9% de los padres encuestados no han observado o no conocen los símbolos de la institución educativa, siendo una preocupación por la identificación de dicha institución, presentando un nivel regular.

Tabla 11

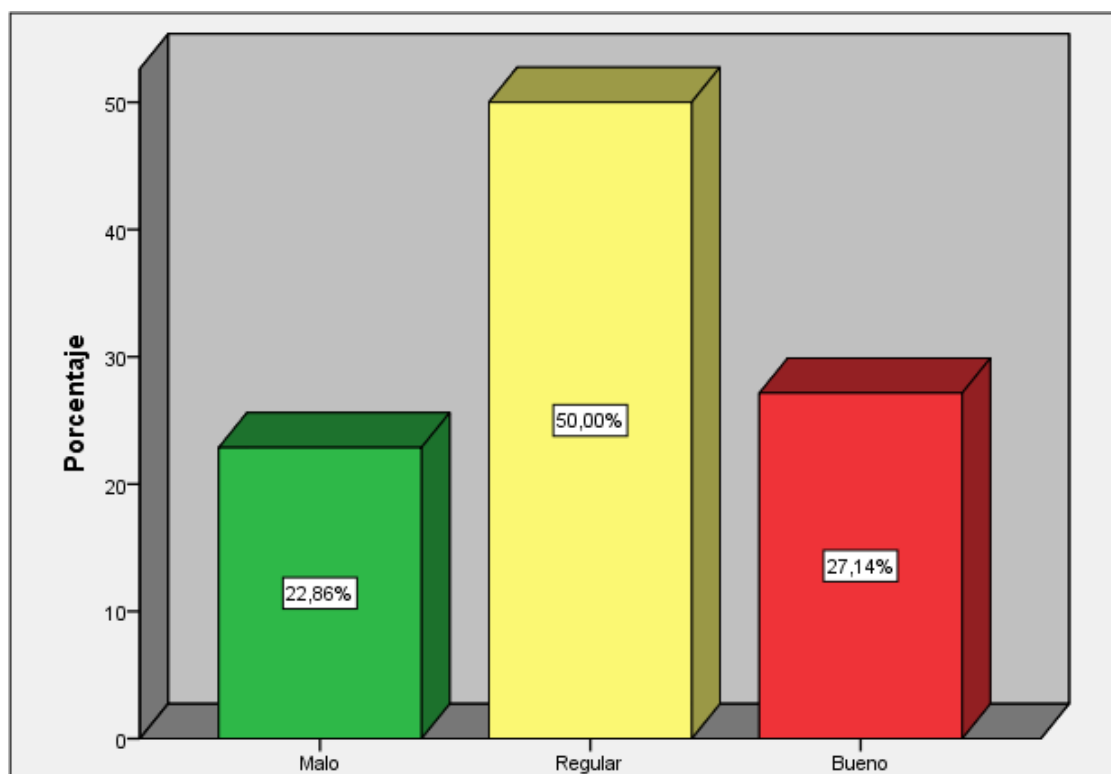
Dimensión Entorno Físico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16	22,9
	Regular	35	50,0
	Bueno	19	27,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 7

Dimensión Entorno Físico



Nota. En consecuencia, en la tabla 11 y figura 7, los resultados destacan que el 50% de los padres encuestados han mencionado que el entorno físico (estructura, ambientes de estudio) se encuentra en un estado en el que debe de mejorar, ya que presenta un nivel regular.

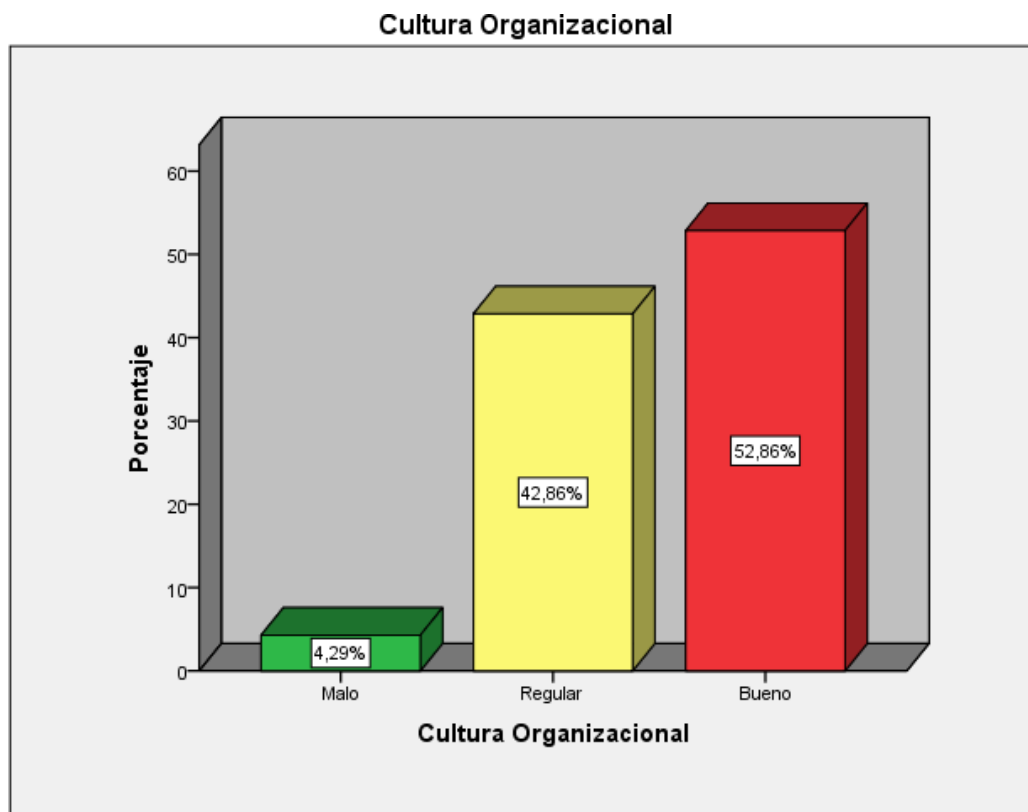
Tabla 12

Resumen de la Variable Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	4,3
	Regular	30	42,9
	Bueno	37	52,9
	Total	70	100,0

Figura 8

Promedio de Cultura Organizacional



Nota. En la tabla 12 y figura 8 se presenta el resumen general de la primera variable, en donde se observa un promedio de nivel malo del 4,29%, nivel regular del 42,86% y nivel bueno del 52,86%; ello indica que existe una buena cultura organizacional en la institución educativa.

Tabla 13

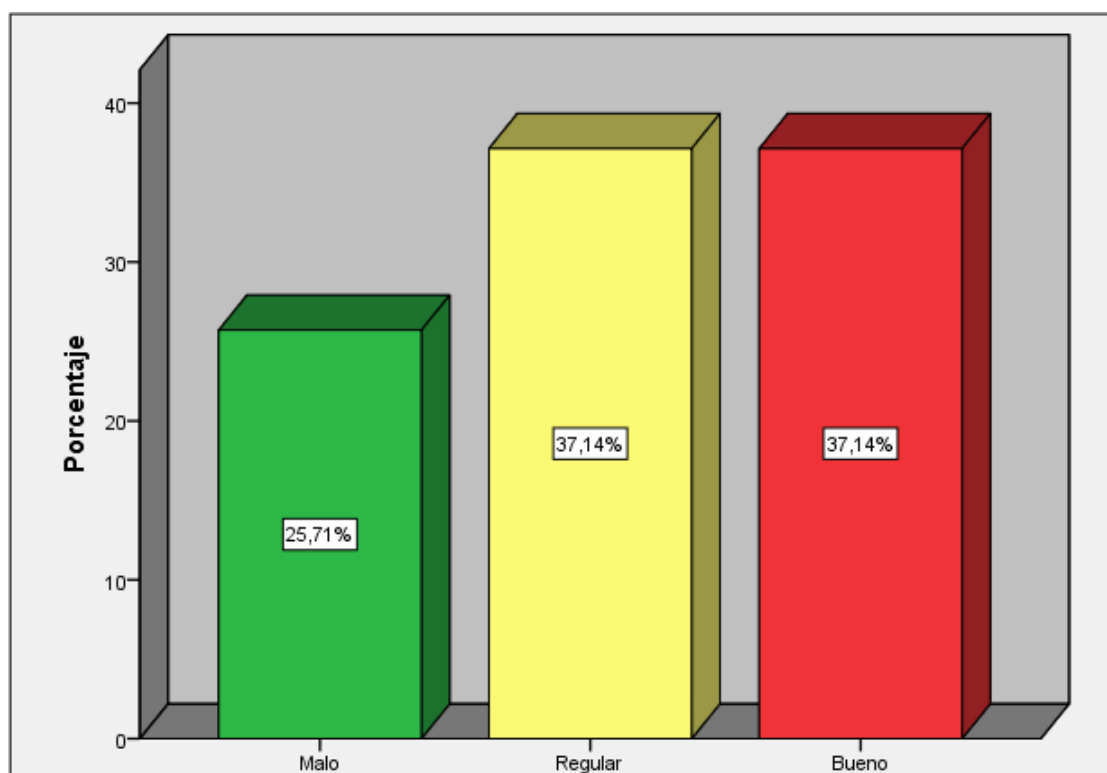
Dimensión Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	25,7
	Regular	26	37,1
	Bueno	26	37,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 9

Dimensión Tangibilidad



Nota. Por otro lado, en la tabla 13 y figura 9, los resultados destacan un nivel bueno ya que, el 37,1% de los padres encuestados han mencionado que la tangibilidad de las instalaciones de la institución se encuentra en buen estado, pues brinda el servicio adecuado.

Tabla 14

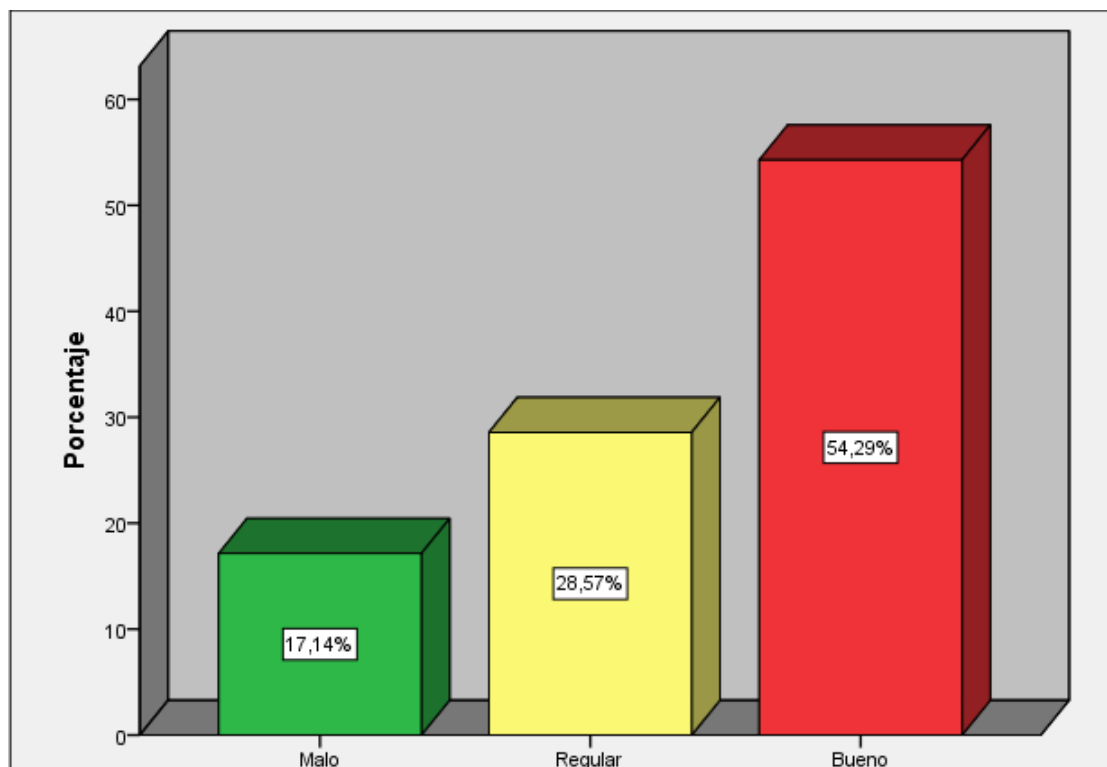
Dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	17,1
	Regular	20	28,6
	Bueno	38	54,3
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 10

Dimensión Fiabilidad



Nota. Según los resultados de la tabla 14 y figura 10, destacan que el 54,3% de los padres encuestados han mencionado que hay buena fiabilidad de la institución frente a las problemáticas, pues logra cumplir con lo que promete en el periodo de tiempo determinado

Tabla 15

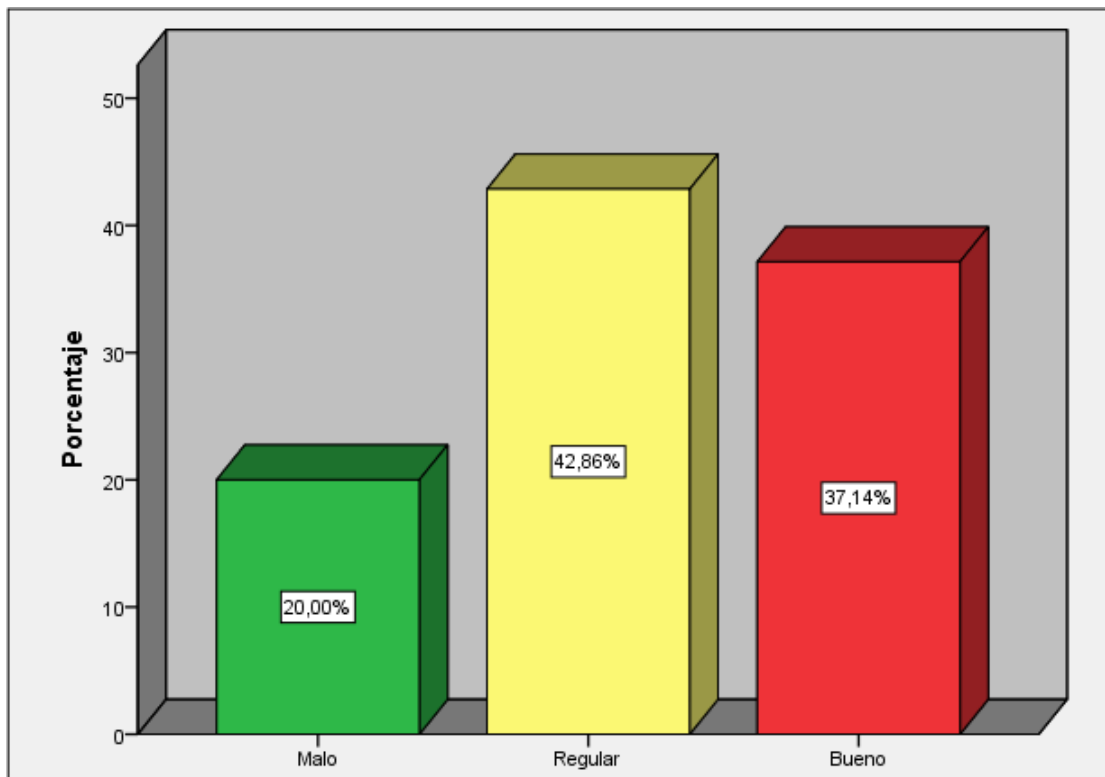
Dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	20,0
	Regular	30	42,9
	Bueno	26	37,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 11

Dimensión Capacidad de Respuesta



Nota. De acuerdo con la tabla 15 y figura 11, el 42,9% de los padres de dicha institución describe que la capacidad de respuesta por parte de autoridades o docentes es regular, pues dejan saber que la institución no está dispuesta en ayudar cuando se necesita frente al aprendizaje del menor.

Tabla 16

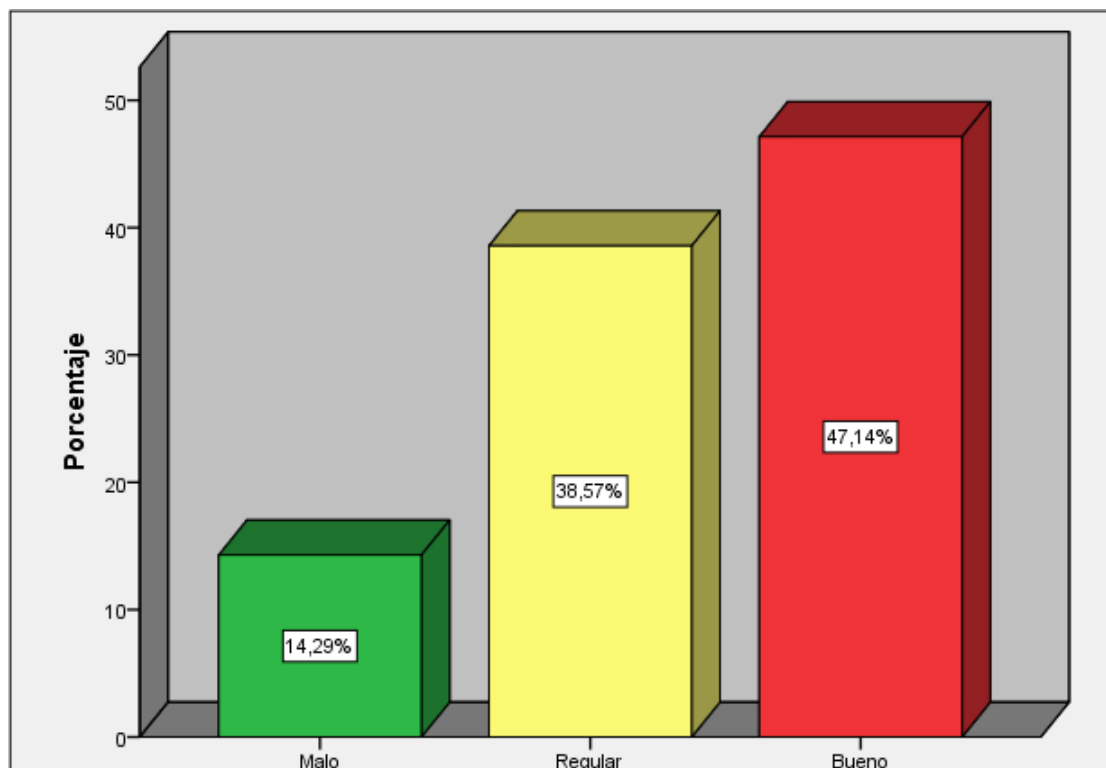
Dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	10	14,3
	Regular	27	38,6
	Bueno	33	47,1
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 12

Dimensión Seguridad



Nota. Así mismo, la tabla 16 y figura 12, el 47,1% de los padres de dicha institución menciona que la seguridad es buena, entendiendo que el personal de dicha institución cuenta con las habilidades y conocimiento suficiente cuando brinda un buen servicio.

Tabla 17

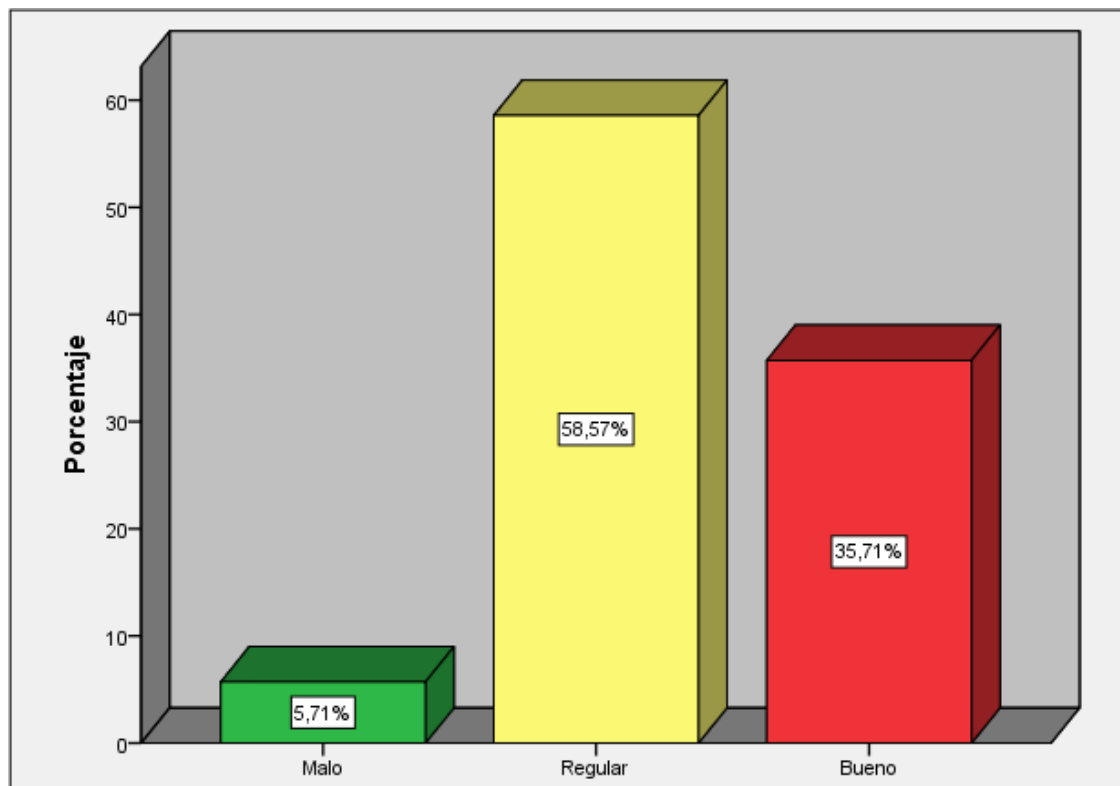
Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	5,7
	Regular	41	58,6
	Bueno	25	35,7
	Total	70	100,0

Nota: Análisis estadístico en SPSS

Figura 13

Dimensión Empatía



Nota. Sin embargo, en la tabla 17 y figura 13, el 58,6% de los padres de dicha institución destacaron que, si existe empatía hacia los menores, pero de nivel regular, pues ofrecen una atención personalizada si es que el menor lo necesita.

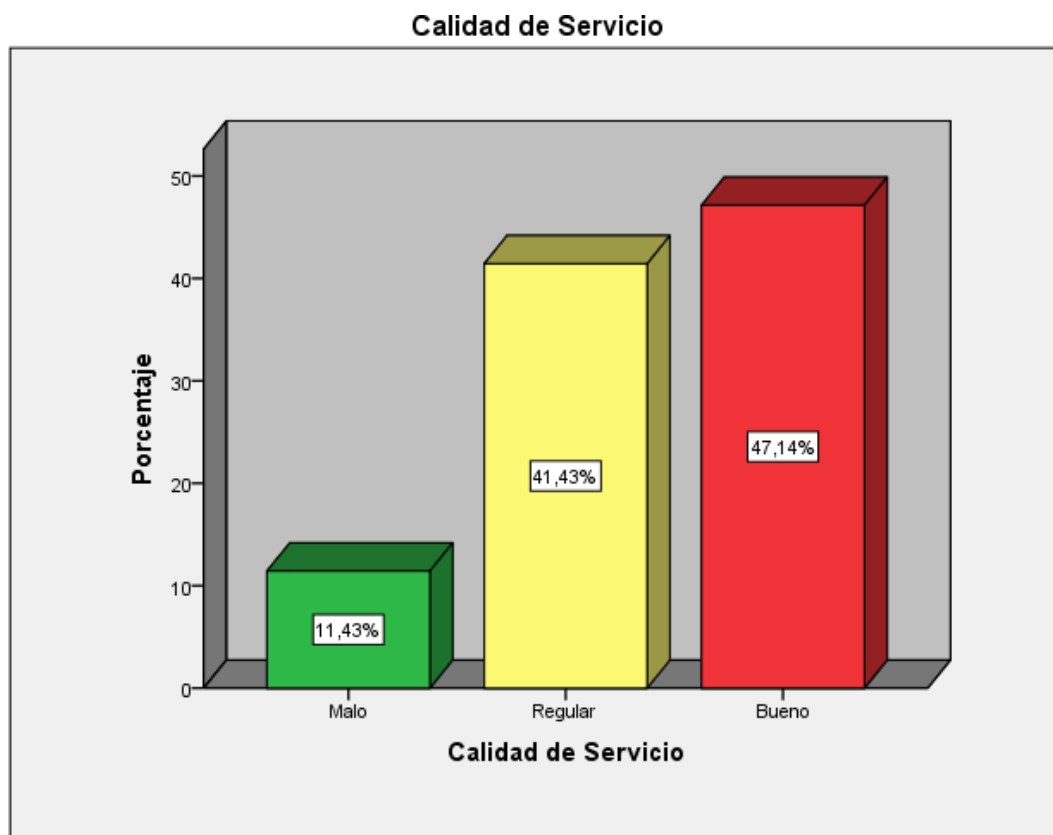
Tabla 18

Resumen de la Variable Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	11,4
	Regular	29	41,4
	Bueno	33	47,1
	Total	70	100,0

Figura 14

Promedio de Calidad de Servicio



Nota. En la tabla 18 y figura 14 se presenta el resumen general de la variable calidad de servicio, en donde se observa un promedio de nivel malo del 11,43%, nivel regular del 41,43% y nivel bueno del 47,14%; indicando que existe una buena calidad de servicio en el colegio.

Tabla 19*Grado de relación según el Coeficiente de Correlación Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	'' '' muy fuerte
-0.51 a -0.75	'' '' considerable
-0.11 a -0.50	'' '' media
-0.01 a -0.10	'' '' débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	'' '' media
+0.51 a +0.75	'' '' considerable
+0.76 a +0.90	'' '' muy fuerte
+0.91 a +1.00	'' '' perfecta

*Nota. Hernández et al. (2014).***Tabla 20***Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Cultura Organizacional	,180	70	,000	,878	70	,000
V2: Calidad de Servicio	,132	70	,004	,949	70	,006

Nota. En la tabla 20 se muestra la prueba de normalidad que indica que la cultura organizacional tiene un valor de significancia de 0,000, lo que demuestra que los datos no siguen una distribución normal. Así como también, la calidad de servicio tiene un valor de significancia de 0,004. Por lo tanto, como no siguen una distribución normal se utiliza el Coeficiente de Spearman.

Objetivo General: Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel.

Tabla 21

Prueba de Correlación de Spearman/Correlación de Variables

			Cultura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.752**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.752**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

Nota. En la Tabla 21, se observa a través de la prueba de correlación de Spearman que se acepta la hipótesis planteada: la Cultura Organizacional incide directamente en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel. Los resultados obtenidos de 0.752, en comparación con los parámetros de aceptación ($r > 0.5$), demuestran que las variables están asociadas y, por ende, hallamos una correlación positiva considerable, siendo mayor a 0.7.

Objetivo específico: Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel

Tabla 22

Correlación de la dimensión Clima Organizacional en la Calidad de Servicio

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.636**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.636**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

Nota. En la tabla 22 se presenta el resultado de la dimensión clima organizacional de la variable Cultura Organizacional que incide en la calidad de servicio, según el Rho de Spearman es una correlación positiva considerable.

Tabla 23

Correlación de la dimensión valores Organizacionales con la Calidad de Servicio

			Valores organizacionales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Valores organizacionales	Coeficiente de correlación	1.000	.561**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.561**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

Nota. En la tabla 23 se presenta el resultado de la dimensión valores organizacionales que incide en la calidad de servicio, indicando correlación positiva considerable según Rho de Spearman.

Tabla 24

Correlación de la dimensión Interacciones con la Variable Calidad de Servicio

			Interacción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Interacciones	Coeficiente de correlación	1.000	.698**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.698**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

Nota. En la tabla 24 se presenta el resultado de la dimensión interacción en la calidad de servicio, según el Rho de Spearman indica correlación positiva considerable.

Tabla 25*Correlación de la dimensión Símbolos con la Variable Calidad de Servicio*

		Símbolos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Símbolos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.187
		Sig. (bilateral)	.120
		N	70

Nota. En la tabla 25 se presenta el resultado de la dimensión símbolos en la calidad de servicio, según el Rho de Spearman existe correlación negativa muy fuerte.

Tabla 26*Correlación de la dimensión Entorno Físico con la Variable Calidad de Servicio*

		Entorno físico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Entorno físico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.664**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	70

Nota. En la tabla 26 se presenta el resultado de la dimensión entorno físico de la variable Cultura Organizacional que incide en la calidad de servicio, indicando correlación positiva considerable según Rho de Spearman.

3.2 Discusión

La investigación presentó como objetivo general determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022 y en base a los antecedentes recopilados se pudo inferir que existe un nivel de correlación del 0.752, donde se demuestra una correlación positiva considerable en ambas variables, según el Rho de Spearman; así mismo se confirma como positiva la H1: La Cultura Organizacional si incide directamente en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños. Para Torres & Torres (2021) es importante la cultura organizacional en la calidad del servicio en la Compañía, ello se demuestra en la participación y liderazgo no autoritario; así como también en el reconocimiento de logros de los trabajadores; los resultados hallados en la investigación señalan una relación significativa, lo que se puede contrastar con nuestros resultados de estudio que demuestran una correlación positiva considerable. Por otro lado, Sánchez (2021) menciona que el recurso de gran importancia en una organización prima del RR.HH, por lo que el comportamiento y desempeño de las personas debe reflejar la calidad del servicio que brinda la empresa; donde se dice que una fuerte cultura organizacional y una excelente calidad de servicio serán la base del éxito.

En base a los resultados obtenidos anteriormente y según el primer objetivo específico: identificar el nivel de la Cultura Organizacional de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022; según la tabla 12 y figura 8 se observa un nivel malo del 4,29%, nivel regular del 42,86% y nivel bueno del 52,86%; ello demuestra que la institución educativa si cumple en gran parte con las expectativas de los padres de familia. Según Torres (2022) define la Cultura Organizacional como un sistema de reglas, principios, tradiciones y comportamientos que aseguran la aplicación válida y permanente de valores y metas a todos los colaboradores y niveles de una compañía. Así mismo, respaldamos este resultado con la teoría y uno de los modelos más importantes y utilizados en investigaciones sobre cultura organizacional es el propuesto por Cameron y Quinn en 2006, el cual ha demostrado alto nivel de validez y confiabilidad a comparación de otros y, lo que ha permitido tener mayor influencia en el

estudio de la cultura organizacional hasta la actualidad y diferentes autores lo utilizan en sus estudios.

Por otro lado, el segundo objetivo específico: Describir el nivel de la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022; según la tabla 18 y figura 14 se observa un promedio de nivel malo del 11,43%, nivel regular del 41,43% y un nivel bueno del 47,14%; indicando que los padres de familia reciben una buena calidad de servicio en la institución educativa. Además, Mendoza (2009) afirma que la calidad de servicio se convierte en un requisito para competir en cualquier organización, de la industria y el comercio a nivel mundial, dado que cualquier implicación que tenga en la cuenta de resultados, ya sea a corto o largo plazo, resultará positiva para toda empresa que se involucre en este proceso. Del mismo modo, Gonzales & Huanca (2020) en su exploración del tema de calidad del servicio y su relación con la satisfacción del consumidor de pollo a la brasa. En el cual se determinó el nivel de correlación que existía entre las variables que fueron evaluadas por los consumidores del restaurante. Concluyendo según los objetivos planteados, un resultado moderadamente positivo; como también se establecieron ciertas recomendaciones.

Por consiguiente, el tercer objetivo específico: Establecer la relación entre las dimensiones de la variable Cultura organizacional que inciden en la Calidad de Servicio; la correlación de las dimensiones clima organizacional fue de 0,636, para valores organizacionales 0,561, interacciones 0,698 y entorno físico 0,64 lo que indica según el Rho de Spearman una correlación positiva considerable. No obstante, la dimensión símbolos fue de -0,187 presentando una correlación negativa muy fuerte. Por otro lado, se demuestra que existe una relación significativa según los datos obtenidos, a excepción de la dimensión símbolos que no presenta correlación positiva. Según Torres y Torres (2021) mencionó en su investigación que se da una alta correlación entre clima organizacional y calidad del servicio, evidenciando un clima favorable; aunque se han presentado problemas que deben de ser resueltos. Asimismo, se menciona que la cultura de una organización debe estar alineada con los objetivos de la institución o empresa a la que representan o trabajan.

Por último, se describen las limitaciones que tuvimos para realizar la investigación, una de ellas surge a partir del acceso a la muestra, el cual se logra abordar a través del documento que se presenta a la institución, el mismo que fue facilitado por parte de la Universidad. Lo mismo que, para recolectar los datos y la información de la institución, las respuestas de parte de los encuestados a los cuales se les aplicó el cuestionario eran demasiado lentas; pero se subsana gracias a la participación que tuvimos como practicantes, pues nos permitió tener comunicación con los padres de familia. Otra limitación fue la limitación al marco teórico, pero con el acceso a la base de datos de la universidad se logró dar desarrollo al trabajo de estudio.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En relación con los resultados de estudio, se llegó a las siguientes conclusiones: La variable cultura organizacional si incide de manera significativa en la calidad de servicio en la institución educativa Risas y Sueños, demostrando una correlación positiva considerable del 0,752 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman y con un sig. bilateral de 0,000; aceptándose la hipótesis alterna.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se puede concluir que el nivel de la cultura organizacional es bueno, evidenciándose en el 52,86%; pero con tendencia a baja ya que sus dimensiones presentan un porcentaje más alto en el nivel regular demostrando que la institución educativa Risas y Sueños si cuenta con un personal comprometido con la institución y con las labores que desempeña y/o cumplen cada uno de ellos; pero necesita seguir mejorando para obtener un resultado más favorable.

Por consiguiente, se describe el nivel de la Calidad de Servicio, el cual demostró un nivel bueno del 47,14%, pero con tendencia baja, ya que el porcentaje es menor al 50%, y en sus dimensiones presentan un porcentaje entre regular y bueno menor al resultado esperado, demostrando que la institución educativa Risas y Sueños si brinda un servicio de calidad. Sin embargo, deben seguir mejorando, ya que aún no cuentan con la aprobación de todos los padres de familia. Por lo tanto, es importante que reconozcan cuales son los errores más frecuentes al momento de brindar el servicio y dar solución a ello.

Y, por último, la relación de las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio, presenta una correlación positiva considerable en la dimensión clima organizacional de 0,636, sig bilateral 0,000; para valores organizacionales 0,561, sig bilateral 0,000; interacciones es de 0,698, sig bilateral 0,000; y para símbolos -187 siendo una correlación negativa muy fuerte, con sig bilateral -120 y entorno físico de 0,664 correlación positiva considerable, sig bilateral 0,000; lo cual concluye que la institución

educativa aún debe mejorar su Cultura Organizacional en la dimensión símbolos por evidenciar una correlación negativa.

4.2 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones, se sugiere a la institución educativa Risas y Sueños las siguientes recomendaciones.

Según el objetivo general, se recomienda como estrategia Fortalecer la cultura organizacional promoviendo el reconocimiento a todo el personal de la institución, para ello se identificará el comportamiento y los resultados que vayan de acuerdo con los objetivos y valores de la institución; con el propósito de brindar una adecuada calidad de servicio al padre de familia y una buena enseñanza a los estudiantes. Además, crear un ambiente laboral agradable en su ámbito interno y externo, mejorando la relación entre ellos. De igual forma, se recomienda fomentar la retroalimentación ya que es una herramienta muy importante para mejorar la cultura organizacional; realizando encuestas periódicas de participación, reuniones de equipo o establecer canales de comunicación directos entre líderes y trabajadores, reforzando en este proceso de comunicación los aspectos positivos y las fortalezas que ha demostrado en su desempeño; ello logrará que la Institución identifique de manera precisa los aspectos que necesita mejorar.

Para el primer objetivo específico, se debe implementar un plan de comunicación interno en donde dirección, personal docente, administrativo y de apoyo sean partícipes; para cumplir con esta estrategia se hará reuniones continuas; ello lograra estar en constante comunicación, la misma que será más efectiva, facilitando el intercambio de opiniones de parte de la Dirección y docencia. Como también fortalecer la cultura organizacional de la organización; contribuyendo en el reconocimiento de los logros e impulsar el liderazgo; el mismo que será de gran ayuda para quienes se sienten identificados con la institución educativa, la misma que logre la aceptación y compromiso de sus colaboradores.

Por otro lado, para el segundo objetivo específico, la institución educativa debe

capacitar al plan docente en base a la enseñanza; involucrarse en talleres educativos, facilitando las herramientas y materiales en cada actividad que realicen y elegir al personal adecuado; para que la institución mejore su nivel de calidad de servicio, cumpla con las expectativas de los padres, logren una comunicación efectiva y brinden una educación de calidad a sus alumnos. Otra estrategia por implementar es mejorar los tiempos de respuesta; ampliar los canales de comunicación, tal como: el uso del teléfono inteligente, e-mail, la red social y el live chat. Ya que ello permitirá brindar un servicio de calidad más efectivo al padre de familia. De igual manera, se recomienda que se realice un taller dinámico de inteligencia emocional; convocarlos a participar de actividades en grupo, donde se pueda escuchar, comprender, respetar y compartir opiniones, para mejorar la empatía y aprender a resolver los conflictos.

En conclusión, en el tercer objetivo específico se da como recomendación y en base a los resultados en donde la institución educativa presenta una correlación negativa muy fuerte en su dimensión símbolos, lo cual se propone la estrategia el fortalecimiento en el respeto de los símbolos patrios, el mismo que se hará realizando actividades cívicas dinámicas que llamen la atención de los niños. Como también, fomentar la identidad en la institución respetando la norma del uso del uniforme; para dar cumplimiento a ello se comunicará a los padres de familia mediante correos o por medio de un mensaje vía WhatsApp, el premio al padre y estudiante por el compromiso y respeto a la institución; lo cual beneficiará a la institución educativa en su imagen y presentación. De igual forma, el reconocimiento del lema es muy importante en una institución, genera identidad y valor a la misma.

REFERENCIAS

- Achahui, B., y Condori, M. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67634>
- Álvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *Boletín Virtual* 7(2), 6–7. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arenas, D. Delgado, P. & Peña, P. (2018). *Calidad de servicio en la unidad previsional cuidado integral de la salud: Instituto de Previsión del Profesorado de la UCV (IPP- UCV):* (ed.). D - Universidad Central de Venezuela. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/124696>
- Chango, E. (2021). *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito*. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/7842>
- Contreras, D. (2022). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio de hipermercados Tottus-Open Plaza Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Repositorio USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5714>
- De los Santos, I. (2020). *La cultura organizacional como estrategia de mejora en el desempeño de los colaboradores de las empresas del sector inmobiliario en Lima Metropolitana, en el 2020*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654548>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

- Flores, L. (2019). Procesos administrativos y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6 (2), 145-166.
<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2387>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina*. México D.F., Pearson Educación. <https://ozkarinconsultor.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*: (ed). Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/70269>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3031>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc GrawHill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.
- Llancari, R., & Alania, R. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Revista Socialium*, 4 (1), 22–33. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.475>
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9 (8), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Martínez, C., Arellano, A., & Lagarda, E. (2022). Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de Sonora, México. *Revista Ciencias Administrativas*, (19), 1-13. <https://doi.org/10.24215/23143738e095>
- Masaquiza, G. (2018). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en el mejoramiento de ingresos por las ventas en los locales de artesanías en Santa Cruz Galápagos* [Tesis de pregrado]. Repositorio UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15094>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. Málaga, España, IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/124251>
- Méndez, C. (2020). *Innovación organizacional: cultura, condición para la estrategia*. Bogotá, Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/172365>
- Mendoza, J. (2009). *Medición de la calidad de servicio*. Editorial El Cid Editor I apuntes. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/28850>
- Mías, C. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos neuropsicología: guía práctica para investigación*. Córdoba, Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/106711>
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48 (123). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. [Tesis de Maestría]. Repositorio AUSB. <http://hdl.handle.net/10644/7485>

- Mosqueira, G. (20 enero 2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista ciencia y tecnología*, 16(2),157–163.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>
- Olivos, C & Nauca, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones de la empresa compartamos financiera - Lambayeque-2020* [Tesis de Licenciatura]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10730>
- Ordinola, D. (2022). *La satisfacción laboral y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Pimentel, Lambayeque – 2022* [Tesis de Maestría]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120751>
- Ortiz, M., Villar E., y Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7 (1): 37-45.
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.106>
- Pérez, J. (2024). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de clientes en Mibanco agencia Lambayeque 2023* [Tesis de Licenciatura]. Repositorio ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/36490>
- Pérez, L. Pérez, R. & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/138497>
- Pérez, M. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente* (2a. ed.). Málaga, Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/113201>
- Pincay, Y & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dialnet*, 6 (3), 1118-1142.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

- Quiroz, E., Vesga, R., & García, M. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Universidad Católica de Colombia. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/197043>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis de Grado]. Repositorio. UCSG
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Robbins, S & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson.
https://www.academia.edu/31376368/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins
- Romero, H. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un hospital de Lambayeque* [Tesis de Maestría]. Repositorio. UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/124160>
- Rubio, G. y Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies. Ibagué, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/71013>
- Sánchez, P. (2021). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio de la empresa Cineplex S.A sede centro Trujillo, 2019*. [Tesis de Pregrado]. Repositorio UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7342>
- Santisteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/151737>
- Shagui, G., Ruiz, M., & Villavicencio, R. (2022). Influencia de la calidad del servicio en la fidelización e imagen de marca de las principales cadenas de moda textil. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 159-173. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.958>

- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales* 27 (3), 193-203. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276017>
- Tinco, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares. Caso: Distribuidora de gas Lidia, año 2019-2020. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 5–10. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23040>
- Torres, J. (2022). calidad de servicio en el transporte público urbano y la satisfacción del usuario, provincia de Trujillo, 2019. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio UNT. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4756022>
- Torres, J. (2022). El poder de los valores: cómo construir una cultura organizacional. Xalapa, Editorial Anáhuac Xalapa. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/218362>
- Torres, S., & Torres, C. (2021). *Cultura organizacional en la calidad del servicio de los clientes del hotel Qhapac Ñan en el año 2019*. [Tesis de licenciatura]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28963?show=full>
- Urcádiz, F., & Monroy, M. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123). ISSN: 1870-6614. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Valencia, J. (2018). *Cultura organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de Licenciatura]. Repositorio ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/14679>
- Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga, Spain: Editorial Publicaciones Vértice. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/59353>

Villanueva, X. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio al cliente de la empresa Nedley Support SAC, Trujillo, 2021*. (Tesis de Licenciatura). Repositorio UNT. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/17166>

Zamudio, M., Cardoso Sampaio, M., & Santos., W. (2005). El uso del Servqual en la verificación de la Calidad de los Servicios de unidades de información: El caso de la Biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 177-191. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179014339008>

ANEXOS

ANEXO 01

Tabla 27

Matriz de Consistencia

Título					
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS PIMENTEL- 2022 MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivo Específico	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación
<p>¿De qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022?</p>	<p>H1. La Cultura Organizacional incide directamente en la calidad de servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022</p> <p>H0. La Cultura Organizacional no incide directamente en la calidad de servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022</p>	<p>Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio en la I.E.P Risas y Sueños Pimentel, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de Cultura Organizacional de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022 • -Describir el nivel de la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. • Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. 	<p>Tipo de investigación es aplicada</p>	<p>Diseño de la investigación es transversalno experimental</p>

ANEXO 02

Instrumento de Recolección de Datos

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022

Objetivo: Este cuestionario está diseñado con el objetivo de determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - Pimentel.

Estimados padres de familia de la I.E.P. RISAS Y SUEÑOS Pimentel, a continuación, se les presenta un conjunto de interrogantes que nos ayudarán a medir la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la institución educativa. Se dará respuesta según su punto de vista o criterio personal. Las respuestas que usted nos brinde serán confidenciales y solamente será tratada para fines académicos en la presente investigación.

Calificación	Escala
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

INSTRUCCIONES: Marcar con una "X" la respuesta que considera pertinente.

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL					
D.1 Clima organizacional					
1. Considera usted que la enseñanza que los docentes brindan a sus hijos cumple con sus expectativas en la I.E.P. Risas y Sueños.					
2. El maestro (a) brinda los conocimientos necesarios y desarrolla positivamente las habilidades de sus hijos.					
3. En la I.E.P. Risas y Sueños le apoyan en su desarrollo y crecimiento de sus hijos.					
D.2 Valores organizacionales					
4. Considera que los docentes practican la moralidad y la ética en la I.E.P. Risas y Sueños.					
5. Considera usted que los docentes tienen buenas relaciones con sus estudiantes de la I.E.P. Risas y Sueños.					
6. Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la I.E.P. Risas y Sueños.					
7. En la Institución educativa donde estudian sus hijos, los docentes practican los valores.					

D.3 Interacciones					
8. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la I.E.P. Risas y Sueños.					
9. Está de acuerdo que la institución le permita interactuar con los docentes en el horario de trabajo.					
10. Consideras que el trabajo de los docentes contribuye a las reglas de la institución.					
D.4 Símbolos					
11. En la I.E.P. Risas y Sueños, tienen algunos símbolos (bandera, escudo, uniforme, lema) que identifican a dicha institución.					
D.5 Entorno físico					
12. Considera que la estructura física de la institución educativa es favorable para el desarrollo de sus actividades.					
13. Consideras que los ambientes de dicha institución son físicamente cómodos para la enseñanza de sus hijos.					
14. Cree conveniente que se realicen encuentros y reuniones grupales con el fin de incentivarlos.					
Ítems	Escala				
CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
D.6 Tangibilidad					
15. Las instalaciones físicas de la I.E.P. Risas y Sueños son visualmente atractivas.					
16. La institución educativa cuenta con equipos modernos (actuales).					
17. Considera que el personal administrativo, docente y de apoyo le brindan un servicio adecuado al momento de atenderlo.					
18. Está de acuerdo con el material de comunicación que utiliza la institución educativa (audiovisual, didácticos, entre otros).					
D.7 Fiabilidad					
19. Cuando la institución educativa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple.					
20. La institución educativa concluye con el servicio según el tiempo prometido.					
21. Cuando tiene un problema, la institución educativa muestra un verdadero interés por darle solución.					

D.8 Capacidad de respuesta					
22. El personal de la institución educativa siempre está dispuesto ayudarlo.					
23. El personal de la institución educativa ofrecen un servicio de manera rápida.					
24. En algún momento ha tenido algún problema durante la atención, el tiempo de respuesta ha sido rápida.					
D.9 Seguridad					
25. El personal de la institución educativa muestran tener conocimiento suficiente en el servicio que le brindan.					
26. El personal de la institución educativa es amable al atenderlo y le transmiten confianza					
D. 10 Empatía					
27. La institución educativa le ofrece una atención personalizada.					

ANEXO 03

Validación de instrumentos

VALIDACIÓN N°.1

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Abraham José García Ponce
PROFESIÓN	Dr. Administración
ESPECIALIDAD	Político Administrativo.
GRADO ACADÉMICO	Dr. Gestión Pública y Mg. Política Administrativa
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 años
CARGO	Docente
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022	
DATOS DE LOS INVESTIGADORES	
NOMBRES	Mil Vilcherrez Carina Ester Ramírez Guerrero Ericka Lisbeth
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO DE EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none">• Identificar el nivel de Cultura Organizacional en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.• Describir el nivel de la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.• Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN EL ÍTEM "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO Y CON EL ÍTEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022**

ENUNCIADOS

<p>1. Considera usted que la enseñanza que los docentes brindan a sus hijos cumple con sus expectativas en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA (✓) TD ()</p>
<p>2. El maestro (a) brinda los conocimientos necesarios y desarrolla positivamente las habilidades de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA (✓) TD ()</p>
<p>3. En la I.E.P. Risas y Sueños le apoyan en su desarrollo y crecimiento de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA (✓) TD ()</p>
<p>4. Considera que los docentes practican la moralidad y la ética en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA (✓) TD ()</p>
<p>5. Considera usted que los docentes tienen buenas relaciones con sus estudiantes de la I.E.P. Risas y Sueños</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo</p>	<p style="text-align: center;">TA (✓) TD ()</p>

<p>3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>		
<p>6. Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (✓)	TD ()
<p>7. En la Institución educativa donde estudian sus hijos, los docentes practican los valores</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (✓)	TD ()
<p>8. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (✓)	TD ()
<p>9. Está de acuerdo que la institución le permita interactuar con los docentes en el horario de trabajo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (✓)	TD ()
<p>10. Consideras que el trabajo de los docentes contribuye a las reglas de la institución</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA ()	TD ()

<p>11. En la I.E.P. Risas y Sueños, tienen algunos símbolos (bandera, escudo, uniforme, tema) que identifican a dicha institución.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>12. Considera que la estructura física de la institución educativa es favorable para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>13. Consideras que los ambientes de dicha institución son físicamente cómodos para la enseñanza de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>14. Cree conveniente que se realicen encuentros y reuniones grupales con el fin de incentivarlos.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>15. Las instalaciones físicas de la I.E.P. Risas y Sueños son visualmente atractivas</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>16. La institución educativa cuenta con equipos modernos (actuales).</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>

4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	
17. Considera que el personal administrativo, docente y de apoyo le brindan un servicio adecuado al momento de atenderlo. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (/) TD ()
18. Está de acuerdo con el material de comunicación que utiliza la institución educativa (audiovisual, didácticos, entre otros). 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (/) TD ()
19. Cuando la institución educativa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (/) TD ()
20. La institución educativa concluye con el servicio según el tiempo prometido. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (/) TD ()
21. Cuando tiene un problema, la institución educativa muestra un verdadero interés por darle solución. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (/) TD ()

<p>22. El personal de la institución educativa siempre está dispuesto ayudarlo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>23. El personal de la institución educativa ofrecen un servicio de manera rápida</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>24. En algún momento ha tenido algún problema durante la atención, el tiempo de respuesta ha sido rápida.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>25. El personal de la institución educativa muestran tener conocimiento suficiente en el servicio que le brindan.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>26. El personal de la institución educativa es amable al atenderlo y le transmiten confianza.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>

<p>27. La institución educativa le ofrece una atención personalizada.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (✓) TD ()</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N.º. TA (✓) N.º. TD ()</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	



JUEZ EXPERTO

VALIDACIÓN N°.2

NOMBRE DEL JUEZ	Kerwin José Chávez Vera
PROFESIÓN	Administración
ESPECIALIDAD	Gestión
GRADO ACADÉMICO	Doctor
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
CARGO	Docente investigador
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022	
DATOS DE LOS INVESTIGADORES	
NOMBRES	Mil Vilcherrez Carina Ester Ramírez Guerrero Ericka Lisbeth
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO DE EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el nivel de Cultura Organizacional en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. ● Describir el nivel de la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. ● Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
EVALUÉ CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN EL ÍTEM "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO Y CON EL ÍTEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022		
ENUNCIADOS		
<p>1. Considera usted que la enseñanza que los docentes brindan a sus hijos cumple con sus expectativas en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>2. El maestro (a) brinda los conocimientos necesarios y desarrolla positivamente las habilidades de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>3. En la I.E.P. Risas y Sueños le apoyan en su desarrollo y crecimiento de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>4. Considera que los docentes practican la moralidad y la ética en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>5. Considera usted que los docentes tienen buenas relaciones con sus estudiantes de la I.E.P. Risas y Sueños</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo</p>	TA (x)	TD ()

<p>3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>		
<p>6. Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>7. En la Institución educativa donde estudian sus hijos, los docentes practican los valores</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>8. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>9. Está de acuerdo que la institución le permita interactuar con los docentes en el horario de trabajo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()
<p>10. Consideras que el trabajo de los docentes contribuye a las reglas de la institución</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (x)	TD ()

<p>11. En la I.E.P. Risas y Sueños, tienen algunos símbolos (bandera, escudo, uniforme, lema) que identifican a dicha institución.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>12. Considera que la estructura física de la institución educativa es favorable para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>13. Consideras que los ambientes de dicha institución son físicamente cómodos para la enseñanza de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>14. Cree conveniente que se realicen encuentros y reuniones grupales con el fin de incentivarlos.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>15. Las instalaciones físicas de la I.E.P. Risas y Sueños son visualmente atractivas</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>

16. La institución educativa cuenta con equipos modernos (actuales). 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (x) TD ()
17. Considera que el personal administrativo, docente y de apoyo le brindan un servicio adecuado al momento de atenderlo. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (x) TD ()
18. Está de acuerdo con el material de comunicación que utiliza la institución educativa (audiovisual, didácticos, entre otros). 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (x) TD ()
19. Cuando la institución educativa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (x) TD ()
20. La institución educativa concluye con el servicio según el tiempo prometido. 1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo	TA (x) TD ()

<p>21. Cuando tiene un problema, la institución educativa muestra un verdadero interés por darle solución.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>22. El personal de la institución educativa siempre está dispuesto ayudarlo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>23. El personal de la institución educativa ofrecen un servicio de manera rápida</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>24. En algún momento ha tenido algún problema durante la atención, el tiempo de respuesta ha sido rápida.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>
<p>25. El personal de la institución educativa muestran tener conocimiento suficiente en el servicio que le brindan.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x)</p>	<p>TD ()</p>

<p>26. El personal de la institución educativa es amable al atenderlo y le transmiten confianza.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x) TD ()</p>
<p>27. La institución educativa le ofrece una atención personalizada.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (x) TD ()</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N.º. TA (x) N.º. TD ()</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	<p>Aplicable</p>



Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador®

**JUEZ
EXPERTO**

VALIDACIÓN N°.3

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	SANDRA MORY GUARNIZO
PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 AÑOS
CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022	
DATOS DE LOS INVESTIGADORES	
NOMBRES	Mil Vilcherrez Carina Ester Ramírez Guerrero Ericka Lisbeth
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO DE EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de Cultura Organizacional en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. • Describir el nivel de la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022. • Establecer la relación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional que inciden en la Calidad de Servicio en la I.E.P. Risas y Sueños Pimentel, 2022.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN EL ÍTEM "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO Y CON EL ÍTEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

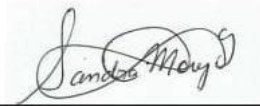
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022		
ENUNCIADOS		
<p>1. Considera usted que la enseñanza que los docentes brindan a sus hijos cumple con sus expectativas en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()
<p>2. El maestro (a) brinda los conocimientos necesarios y desarrolla positivamente las habilidades de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()
<p>3. En la I.E.P. Risas y Sueños le apoyan en su desarrollo y crecimiento de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()
<p>4. Considera que los docentes practican la moralidad y la ética en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()
<p>5. Considera usted que los docentes tienen buenas relaciones con sus estudiantes de la I.E.P. Risas y Sueños</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()

<p>6. Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X)</p>	<p>TD ()</p>
<p>7. En la Institución educativa donde estudian sus hijos, los docentes practican los valores</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X)</p>	<p>TD ()</p>
<p>8. Está de acuerdo con las normas que se rigen en la I.E.P. Risas y Sueños.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X)</p>	<p>TD ()</p>
<p>9. Está de acuerdo que la institución le permita interactuar con los docentes en el horario de trabajo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X)</p>	<p>TD ()</p>
<p>10. Consideras que el trabajo de los docentes contribuye a las reglas de la institución</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X)</p>	<p>TD ()</p>

<p>11. En la I.E.P. Risas y Sueños, tienen algunos símbolos (bandera, escudo, uniforme, lema) que identifican a dicha institución.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>12. Considera que la estructura física de la institución educativa es favorable para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>13. Consideras que los ambientes de dicha institución son físicamente cómodos para la enseñanza de sus hijos</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>14. Cree conveniente que se realicen encuentros y reuniones grupales con el fin de incentivarlos.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>15. Las instalaciones físicas de la I.E.P. Risas y Sueños son visualmente atractivas</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>

<p>16. La institución educativa cuenta con equipos modernos (actuales).</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>17. Considera que el personal administrativo, docente y de apoyo le brindan un servicio adecuado al momento de atenderlo.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>18. Está de acuerdo con el material de comunicación que utiliza la institución educativa (audiovisual, didácticos, entre otros).</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>19. Cuando la institución educativa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>
<p>20. La institución educativa concluye con el servicio según el tiempo prometido.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA (X) TD ()</p>

<p>26. El personal de la institución educativa es amable al atenderlo y le transmiten confianza.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA X()	TD ()
<p>27. La institución educativa le ofrece una atención personalizada.</p> <p>1). Totalmente en desacuerdo 2). En desacuerdo 3). Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4). De acuerdo 5). Totalmente de acuerdo</p>	TA (X)	TD ()
PROMEDIO OBTENIDO:	N.º. TA (x)	N.º. TD ()
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		



SANDRA MORY GUARNIZO

JUEZ EXPERTO

ANEXO 04

Carta de autorización para realizar la investigación



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR
"Risas y Sueños" - Nivel Inicial
C.M. 1131572 - R.D.R. N° 3593 - 2009 - GR - LAMB

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Pimentel, 14 de abril del 2023

Asunto: Carta de aceptación

La que suscribe, **Jannalice Alejandra Gayoso Sialer**, coordinadora académica de la I.E.P. "Risas y Sueños".

Certifica:

Que habiendo recibido la carta de presentación de: **Mil Vilcherrez Carina Ester** con código **2182800972**, identificada con DNI: **47919533** y **Ramírez Guerrero Ericka Lisbeth** con código **2182800539**, DNI: **74745655**, estudiantes de la Universidad Señor de Sipán del X ciclo de la carrera de Administración.

Autorizo: Permiso para la recolección de datos e información pertinente para que las estudiantes puedan realizar su informe de investigación.

Se expide el presente certificado a petición de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Atentamente:

Mg. Jannalice Sialer

Jannalice Alejandra Gayoso Sialer
DNI 72632941
Coordinadora académica

Calle Los Ficus N.º 144 - Pimentel

Teléfono: 955105878

Resolución de Proyecto



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0429-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de setiembre de 2023.

VISTO:

El Oficio 0237-2023/FACEM-DA-USS de fecha 04 de setiembre del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 05/09/2023, donde se solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, para los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR el cambio del Título del Proyecto de Tesis, de los estudiante del X ciclo, de la EP de Administración, a cargo de la Dra. África Del Valle Calanchez Urribarri, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	GASTULO REGALADO NORVIL RICARDO DAVILA SANCHEZ ANALI	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO TURÍSTICO EL TAMBO E.I.R.L, CHICLAYO - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	MIL VILCHERREZ CARINA ESTER RAMIREZ GUERRERO ERICKA LISBETH	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°005-2023-FACEM-USS, de fecha 11/01/2023, numeral 7 y 13, respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXO 06

Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 2

Pimentel, 30 de agosto del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Mil Vilcherrez, Carina Ester con DNI 47919533

Ramírez Guerrero, Ericka Lisbeth con DNI 74745655

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMENTEL, 2022" presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MIL VILCHERREZ, CARINA ESTER	47919533	
RAMÍREZ GUERRERO, ERICKA LISBETH	74745655	

ANEXO 07

Aplicación de la Encuesta

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Cultura Organizacional y su Incidencia en la Calidad de Servicio de la I.E.P. Risas y Sueños – Pimentel, 2022.

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Servicio de la I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - Pimentel.

Estimados padres de familia de la I.E.P. RISAS Y SUEÑOS Pimentel, a continuación se les presenta un conjunto de interrogantes para medir las variables. Las respuestas que usted nos brinde serán confidenciales y solamente será tratada para fines académicos en la presente investigación.

1. Considera usted que la enseñanza que los docentes brindan a sus hijos cumple con sus expectativas en la I.E.P. Risas y Sueños.

1). Totalmente en desacuerdo

?

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMEN	Mil Vilcherrez, Carina Ester Ramírez Guerrero, Ericka Lisbeth
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
11457 Words	61662 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
54 Pages	525.4KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 30, 2024 8:33 AM GMT-5	Oct 30, 2024 8:34 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO 09

Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS – PIMENTEL, 2022**: elaborado por las bachilleres **Mil Vilcherrez, Carina Ester y Ramírez Guerrero, Ericka Lisbeth**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 04 de noviembre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538