



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Cultura organizacional y calidad de servicio en la institución educativa Rafael Narváez Cadenillas de Trujillo

Organizational Culture and Service Quality at the "Rafael Narváez Cadenillas of Trujillo" Educational Institution

Vicente Orbegoso Ayala¹; Roberto Quispe Mendoza¹

¹ Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Trujillo. Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: vorbegoso@unitru.edu.pe (V. Ayala).

Fecha de recepción: 15 10 2022. Fecha de aceptación: 16 11 2022.

RESUMEN

Se planteó como objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo en la institución "Rafael Narváez Cadenillas de Trujillo". El tipo de estudio fue teórico, con enfoque cuantitativo; el método empleado fue el hipotético deductivo con diseño correlacional transversal. La muestra estuvo constituida por 36 docentes de la institución. Así mismo, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario para las variables cultura organizacional y calidad de servicio con una escala de Likert. Se validó el instrumento con juicio de 5 expertos y prueba de alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0.955 de fiabilidad. Se calculó distribución de puntajes de cada variable y dimensión usando el test de normalidad de Shapiro-Wilk, con significancia de 0.05 al no encontrar distribución normal se calculó la mediana y rango intercuartílico. Para probar la hipótesis se usó correlación de Spearman. Se concluye que existe correlación significativa entre las variables cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0.01; asimismo, se evidenció un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.45 mostrando una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa Rafael Narváez Cadenillas de Trujillo.

Palabras clave: Institución educativa; gestión y estructura organizacional; servicio educativo.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between organizational culture and quality of educational service at the "Rafael Narváez Cadenillas of Trujillo" Institution. The type of study was theoretical, with a quantitative approach; the method used was the hypothetical deductive with cross-sectional correlational design. The sample consisted of 36 teachers of the Institution. Likewise, the survey technique and the questionnaire instrument were used for the variables organizational culture and service quality with a Likert scale. The instrument was validated with the judgment of 5 experts and Cronbach's alpha test, yielding a reliability result of 0.955. The distribution of scores for each variable and dimension was calculated using the Shapiro-Wilk normality test, with a significance of 0.05, since no normal distribution was found, the median and interquartile range were calculated. Spearman's correlation was used to test the hypothesis. It is concluded that there is a significant correlation between the variables organizational culture and the service with a p-value of 0.01; Likewise, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.45 was evidenced, showing a moderate positive correlation between organizational culture and quality of educational service at the Rafael Narváez Cadenillas educational institution of Trujillo.

Keywords: Educational institution; management and organizational structure; educational service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en educación conlleva al cumplimiento de los estándares de aprendizaje propuestos por cada país, pero sin dejar de lado la visión mundial que como parte de la acción difusora de los

organismos internacionales orientan a buscar el acceso universal e igualitario a la educación, y al desarrollo de habilidades necesarias para adquirir un trabajo decente y una educación para el ejercicio de una ciudadanía sostenible.

El término calidad asociado a la educación genera a su vez una preocupación constante en los países debido a lo lejano que parece su completa realización, más aún si se considera que no estamos preparados para cambios repentinos que puedan alterar el "normal funcionamiento" de la educación; esto fue evidente tras el nuevo desafío por el SARS-CoV-2 en donde muchos países no se encontraron preparados para afrontarlo, dando a conocer al mundo sus problemas educativos y la rápida o lenta actuación de sus gobiernos (países).

Esta ausencia de calidad de servicio educativo se evidenció y agudizó durante la pandemia con las pruebas internacionales de conocimiento en donde muchos países se encontraron muy por debajo de la media requerida, el inaccess a una educación a distancia de casi un tercio de la población escolar mundial, la deficiente infraestructura de las instituciones, la presencia de docentes muy poco capacitados en las nuevas tecnologías y la falta de acceso al material educativo; todo esto producto de factores políticos, económicos y sociales particulares de cada país, en donde cada quien muestra la ausencia de una mirada sistémica a la educación (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020); Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación, 2021; UNESCO Office Santiago and Regional Bureau for Education in Latin America and the Caribbean [UNESCO], 2005).

Al analizar la realidad, se notará que para ofrecer un servicio de calidad no es necesario en su totalidad la mejor tecnología sino un desarrollo integral y adecuado de las personas que la orienten, por lo que se debe considerar a la educación como un sistema en donde cada elemento y proceso es fundamental, pero que además está integrado por seres humanos que se relacionan a través de valores, creencias, actitudes, normas, modos de vida, etc., cuya predominancia se le conoce como cultura organizacional (Ansoff, 1968; Hofstede, 1984; Güçlü, 2003; Ollarves, 2006; Velásquez, 2007; Martínez, 2009; Schein, 2010; Belalcázar, 2010; Chiavenato, 2011; Silva et al., 2013; Thomas y Waterman, 2017) y cuya gestión considerando las necesidades y particularidades de cada centro educativo es la esencia de la calidad educativa (Espínola y Silva, 2009).

En el Perú, la calidad de servicio educativo también suele ser deficiente, en los últimos años el país puso en marcha la educación a distancia a través de la estrategia Aprendo en Casa y por medio del empleo de herramientas tecnológicas como el WhatsApp o el Zoom; sin embargo, el

Instituto Nacional de Estadística e Informática indicó que solo el 39 % de los hogares en el Perú tienen acceso a Internet y en el área rural solo el 5 % (INEI, 2020); asimismo, Aragón y Cruz (2020) en un estudio de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) evidenciaron que 1 de cada 10 docentes no cuenta con laptop o computadora en su vivienda y el 2 % no tiene un celular propio; asimismo, a inicios del 2020 el ministro de Educación Rosendo Serna mencionó que el 70 % de los colegios necesitan refacción de infraestructuras y que el 39 % necesitan demolición y construcción total, el país también presenta cerca del 3 % de deserción escolar y bajos niveles de aprendizaje. Esto muestra que los servicios de educación brindados en el Perú aún son muy carentes, debido al incumplimiento de los propósitos educativos, la ausente o deficiente preparación docente, y de cierta manera el nivel y satisfacción de logro alcanzado por los estudiantes, considerando la Ley General de Educación (Ley Nro. 28044, 2003) y a Surdez et al. (2018).

La búsqueda de la mejora educativa se ha observado a través del tiempo y el espacio, debido a ello Chiavenato (2011) propuso ciertas características que orientan a verificar si lo que está presente en un centro se ajusta a los objetivos propuestos, como la constancia y patrones de comportamiento, valores predominantes, políticas, reglas establecidas y el clima de la organización. Dichas características guardan relación con las etapas de la calidad educativa de Castelán (2003) quien precisa las siguientes: a) Reflexión acerca de la relación educación y calidad, b) Atención dirigida a los procesos que influyen en lo que se quiere lograr, c) Importancia al contexto, d) Mayor importancia a la evolución que arrojan los resultados (estadística y metodología), e) Considerar los factores que influyen en el producto. De esta manera, es necesario visualizar la cultura organizacional (McDermott y O'Dell, 2001) y brindar especial atención a la eficacia (todos los elementos deben cumplir óptimamente con sus funciones), integridad (desarrollo de todas las potencialidades de la persona) y coherencia que todos los elementos son importantes y deben trabajar como uno solo (unidad) para ofrecer un servicio de calidad (García, 1980), además de considerar el liderazgo dentro de una institución (Guadalupe y Gómez, 2008).

En la institución educativa "Rafael Narváez Cadenillas" se pudo constatar que no es totalmente atendida en sus necesidades de servicios, por lo que la Facultad de educación de la Universidad Nacional de Trujillo tiene que considerar dentro de su plan operativo aspectos como el material de estudio

y la infraestructura. Por otro lado, los funcionarios al ser elegidos por el decano muchas de las veces no tienen el perfil como gestores de la atención administrativa como académica y uno de los aspectos más importantes es la capacitación al personal administrativo. Además, la plana docente no se encuentra nombrada y, por el contrario, están como CAS, o contratados, lo que genera incertidumbre en el ámbito laboral, finalmente se llega a concluir que en la institución no existe una cultura organizacional fuerte que es justamente un ideal en toda institución.

Entre los antecedentes del estudio, tanto a nivel internacional (Sagredo, 2019; Baquerizo, 2021), nacional (Hurtado, 2015; De la Cruz, 2016; Cangana, 2018; Ñañez, 2021) y local (Cabanillas, 2017; Mosqueira, 2021) concluyeron que existe una alta relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio educativo, lo que fue confirmado por Vesga (2013) quien después de un estudio documental llegó a la conclusión de lo importante que es la cultura organizacional en el desarrollo de condiciones adecuadas dentro de la educación.

La presente investigación se justifica debido a que al buscar generar nueva información que llevará a reducir las brechas asociadas al desconocimiento, lo que a su vez permite solucionar los problemas en la institución educativa. El estudio también pretende resolver problemas reales tales como la escasa capacitación institucional en temas de talento humano con presupuesto asignado, así como, la falta de nombramiento docente que preocupa a los profesionales que laboran en dicha institución. Asimismo, beneficia a docentes y estudiantes debido a que permitió evidenciar las debilidades que se observan en cultura organizacional y en la calidad de servicio que están afectando a los profesionales de la educación y por ende a los estudiantes.

Considerando la problemática e importancia de la temática, esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de servicio en la institución educativa Rafael Narváez Cadenillas, Trujillo-2022.

METODOLOGÍA

La población estuvo constituida por 36 docentes y no se empleó muestreo en vista de que se trabajó con toda la población del nivel secundario de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, Trujillo en el año 2022. Así mismo, la unidad de análisis fue el docente del nivel secundario de la institución educativa.

El estudio se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios (uno para cada variable), cuyos datos obtenidos se ingresaron a los programas Microsoft Excel 2019 © para

generar la base de datos en IBM SPSS Statistics 26 © y realizar las pruebas estadísticas correspondientes.

Así mismo, para determinar la distribución normal de los datos se consideró el test de normalidad de Shapiro-Wilk debido a la cantidad de la muestra (con un nivel de significancia de 0,05). Después de determinar la normalidad, la hipótesis nula se puso a prueba mediante la prueba de correlación de Spearman.

Se emplearon los métodos de análisis (estudiar en partes un todo y después relacionarlas), síntesis (reúne las partes buscando encontrar un elemento mayor), inducción (generalizar empleando resultados pequeños) y deducción (va de lo general a lo particular) a lo largo de todo el estudio, permitiendo la organización y una comprensión más profunda y sistematizada de la información.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos después de la aplicación de los cuestionarios virtuales, evidenciaron que las variables, así como sus dimensiones, presentan un p-valor < 0,05 en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por lo que ninguno de los conjuntos de datos presentó distribución normal (Tabla 1).

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables cultura organizacional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, 2022

VARIABLE Dimensión	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk		
	n	Estadístico	p-valor*
CULTURA ORGANIZACIONAL	36	0,766	0,000
D1. Liderazgo	36	0,748	0,000
D2. Comunicación	36	0,872	0,001
D3. Identidad	36	0,723	0,000
D4. Motivación	36	0,785	0,000
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	36	0,615	0,000
D1. Producto educativo	36	0,227	0,000
D2. Satisfacción de los estudiantes	36	0,764	0,000
D3. Satisfacción del personal	36	0,877	0,001
D4. Efecto del impacto de la educación	36	0,723	0,000

*p-valor \geq 0,05: Los datos presentan distribución normal
p-valor < 0,05: Los datos no presentan distribución normal

Con respecto a la variable cultura organizacional, se observó que los docentes encuestados calificaron en un rango de 43 a 68 puntos, con dos puntuaciones atípicas de 15 y 30 puntos. El 50 % de los encuestados calificó entre 55 y 62 puntos, con una mediana de 59.5. Con respecto a la variable calidad del servicio educativo, se observó un rango de puntuaciones de 64 a 84 puntos, con una puntuación atípica de 20 puntos. El 50 % de los encuestados calificó entre 70 y 77 puntos, con una mediana de 72 (Tabla 2).

Tabla 2

Medidas estadísticas descriptivas para las variables cultura organizacional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, 2022

VARIABLE Dimensión	Mediana	Rango Intercuarfilico
CULTURA ORGANIZACIONAL (15 – 75 puntos)	59,5	[55,0 – 62,0]
D1. Liderazgo (4 – 20 puntos)	16,0	[15,5 – 17,0]
D2. Comunicación (5 – 25 puntos)	18,0	[16,0 – 20,0]
D3. Identidad (3 – 15 puntos)	12,0	[12,0 – 13,5]
D4. Motivación (3 – 15 puntos)	12,0	[11,0 – 12,5]
CALIDAD DEL SERVICIO (18 – 90 puntos)	72,0	[70,0 – 77,0]
D1. Producto educativo (6 – 30 puntos)	24,0	[24,0 – 24,0]
D2. Satisfacción de estudiantes (6 – 30 puntos)	24,0	[23,0 – 24,0]
D3. Satisfacción del personal (4 – 20 puntos)	16,0	[14,5 – 18,0]
D4. Efecto del impacto de la educación (2 – 10 puntos)	8,5	[8,0 – 10,0]

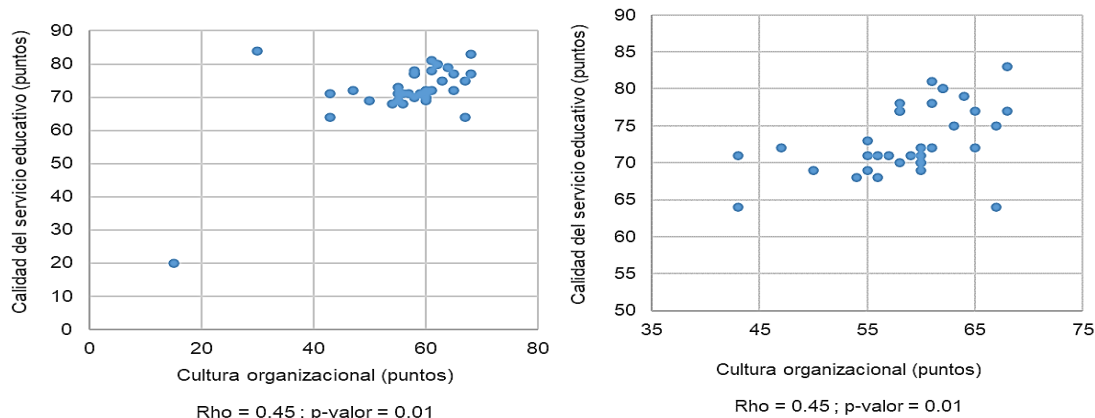


Figura 1. Correlación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, año 2022.

Los resultados mostraron que el 75 % de los encuestados (27 docentes) presentaron una percepción favorable acerca de la cultura organizacional en la institución, esto confirma la presencia de un ambiente laboral con valores institucionales bien percibidos por la mayoría de la plana docente. Estos resultados coinciden con lo observado por Baquerizo (2021), quien encontró que el 97.1% (33 trabajadores) percibieron una "alta" cultura organizacional.

Con respecto a la calidad del servicio educativo, se observó un comportamiento similar: el 75% de los docentes presentó una percepción favorable acerca del servicio ofrecido por la institución. Estos resultados reflejaron una percepción positiva con respecto al impacto académico y social generado por la institución educativa. Se espera que estos hallazgos puedan ser confirmados en futuras investigaciones en estudiantes y padres de familia.

Para el análisis bivariado se utilizó la prueba de correlación de rangos de Spearman, fijándose un nivel de significancia de 0,05. La correlación entre cultura organizacional y calidad del servicio educativo presentó un p-valor de 0.01. La medida de correlación (Rho=0.45), indicó una relación de tipo directamente proporcional, la cual pudo ser constatada gráficamente (Figura 1). Tal y como se puede apreciar en la figura 1 el análisis de correlación de Spearman

muestra una relación directamente proporcional y moderada ($\rho = 0.45$), ya que el servicio ofertado por la institución no solo se encuentra vinculado a la cultura organizacional, sino también a otros factores como: el perfil y la plana docente, las técnicas de enseñanza, el uso de herramienta tecnológicas y la infraestructura. Los resultados coinciden con los obtenidos por Hurtado (2015), De la Cruz (2016), Cabanillas (2017), Cangana (2018), Sagredo (2019), Baquerizo; Mosqueira y Ñañez (2021), todos ellos encontraron una relación directamente proporcional entre cultura/clima organizacional y calidad del servicio educativo.

Asimismo, se muestra que existe una correlación significativa entre la percepción de la cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en los docentes; ya que una cultura organizacional es un sistema integrado por los valores, creencias, comportamientos y maneras de actuar (Martínez, 2009; Schein; Belalcázar, 2010; Chiavenato, 2011; Silva et al., 2012; Ollarves, 2016), cada uno de los cuales tiene un papel esencial en la capacidad de productividad de cada y de cómo se sienta dentro de la institución, esto a su vez repercute en la calidad de servicio que puedan llegar a ofrecer. También se encontró correlación directamente proporcional entre la variable cultura organizacional y dos dimensiones de la calidad del servicio educativo: producto educativo y satisfacción de los estudiantes (Tabla 3).

Tal y como se puede apreciar en la Tabla 3 si existe una correlación entre la dimensión producto educativo ($p=0,00$) y satisfacción de los estudiantes ($p=0,00$), esto es justificable con la teoría referenciada debido a que lo imperante y aceptado dentro de una institución (cultura organizacional), se va a tener que relacionar con lo que el docente brinda al estudiante para que este pueda adquirir conocimientos, desarrollar técnicas y destrezas (Producto educativo); también con el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes tras cumplir con sus necesidades académicas (satisfacción de los estudiantes), el bienestar de todo el personal que labora en la institución (satisfacción del personal) y el impacto que tiene el estudiante formado en la institución en la sociedad (impacto de la educación).

Tabla 3

Medidas de correlación y significancia estadística entre la variable cultura organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, 2022

	CULTURA ORGANIZACIONAL	
	Rho de Spearman	p-valor *
CALIDAD DEL SERVICIO		
D1. Producto educativo	0,50	0,00
D2. Satisfacción de estudiantes	0,57	0,00
D3. Satisfacción del personal	0,29	0,09
D4. Efecto del impacto de la educación	0,32	0,06

* p-valor $\geq 0,05$: No existe correlación entre variable y dimensión
p-valor $< 0,05$: Existe correlación entre variable y dimensión

De esta manera, si la organización dentro de una institución es adecuada, entonces los docentes por medio de ella serán más competentes y brindarán un mejor servicio, los estudiantes sentirán que están logrando adquirir conocimientos, capacidades, habilidades (por los buenos docentes y la buena gestión evidenciada en los materiales e infraestructura) y estarán más aptos para desarrollar y aplicar lo que aprendieron en la sociedad.

La variable calidad del servicio educativo tuvo una correlación directamente proporcional con las dimensiones: liderazgo e

identidad de la cultura organizacional (Tabla 4).

Tabla 4

Medidas de correlación y significancia estadística entre la variable calidad del servicio educativo y las dimensiones de la cultura organizacional en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, 2022

	CALIDAD DEL SERVICIO	
	Rho de Spearman	p-valor *
CULTURA ORGANIZACIONAL		
D1. Liderazgo	0,52	0,00
D2. Comunicación	0,20	0,25
D3. Identidad	0,45	0,01
D4. Motivación	0,27	0,12

* p-valor $\geq 0,05$: No existe correlación entre variable y dimensión
p-valor $< 0,05$: Existe correlación entre variable y dimensión

Asimismo, en la Tabla 4 se aprecia que existe una correlación entre la variable calidad de servicio educativo y algunas dimensiones de cultura organizacional, mientras que con otras no existe relación. Empezando por las dimensiones que, si se relacionan como el liderazgo y la identidad, lo que es justificable debido a que una buena organización cultural está dada por un líder capaz de influir positivamente en los que laboran dentro de la institución, guiándolos al logro de objetivos y por ende de un buen servicio educativo (Villanueva y Villanueva, 2008; Lehman, 2017) y la identidad que el sentido de pertenencia de los docentes con la institución los orienta a dar lo mejor de sí mismos. Las dimensiones comunicación y motivación no mostraron relación con la variable calidad de servicio académico, lo que a su vez genera cierta inconsistencia debido a su importancia; sin embargo, es necesario considerar ciertas particularidades de la realidad. Esto demuestra que en la institución no se considera que la comunicación o la motivación sea importante para brindar un servicio de calidad. En consecuencia, estas dimensiones deberán ser estudiadas a mayor profundidad en nuevas investigaciones.

Como análisis complementario se presentan las medidas de significancia estadística y coeficiente de correlación entre dimensiones de cada variable (Tabla 5).

Tabla 5

Medidas de correlación y significancia estadística entre las dimensiones de la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Rafael Narváez Cadenillas, 2022

	CULTURA ORGANIZACIONAL							
	D1. Liderazgo		D2. Comunicación		D3. Identidad		D4. Motivación	
	Rho	p-valor	Rho	p-valor	Rho	p-valor	Rho	p-valor
CALIDAD DEL SERVICIO								
D1. Producto educativo	0,53	0,00	0,47	0,00	0,29	0,09	0,44	0,01
D2. Satisfacción de estudiantes	0,57	0,00	0,39	0,02	0,41	0,01	0,40	0,02
D3. Satisfacción del personal	0,35	0,03	0,07	0,68	0,38	0,02	0,15	0,39
D4. Efecto del impacto de la educación	0,37	0,03	0,03	0,86	0,30	0,08	0,33	0,05

* p-valor $\geq 0,05$: No existe correlación entre dimensiones
p-valor $< 0,05$: Existe correlación entre dimensiones

CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre las variables cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0,01; además, se evidenció una correlación Rho de Spearman de 0,45 mostrando una correlación positiva moderada. De igual modo, existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo de la variable cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0,00; asimismo, se evidenció una correlación Rho de Spearman de 0,52 mostrando una correlación positiva moderada. Por otro lado, no existe relación entre la dimensión comunicación de la variable cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0,25; asimismo, se evidenció Rho de Spearman no se lee debido a que no existe correlación. Existe una relación significativa entre la dimensión identidad de la variable cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0,01; también, se evidenció una correlación Rho de Spearman de 0,45 mostrando una correlación positiva moderada. No existe relación entre la dimensión motivación de la variable cultura organizacional y la calidad de servicio con un p-valor de 0,12.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ansoff, H. I. (1968). *Corporate Strategy*, Harmondsworth. Penguin Books
- Aragón, J. y Cruz, M. (2020). *2020: el año de las maestras y maestros en el Perú*. [Gobierno y Políticas Públicas PUCP].
- Baquerizo, M. C. (2021). *Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa "Ati Il Pillahuaso" Guayaquil, Ecuador, 2020* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.
- Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. *Informes Psicológicos Revista Científica*, 12(1), 41-51.
- Cabanillas, M. (2017). *La cultura organizacional en la Institución Educativa Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" – Trujillo 2017* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.
- Cangana, N. (2018). *Relación entre cultura organizacional y calidad de gestión escolar en el Centro Educativo N° 39001, Año 2014* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Repositorio institucional.
- Castelán, A. (2003). ¿Es importante medir la calidad de la educación? *Revista de educación moderna para una sociedad democrática*, (98), 11-14.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. MC Wraw Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación (2021). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. CEPAL y UNESCO.
- De la cruz, R. (2016). *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.
- Espínola, V. & Silva, M. (2009). *Competencias del Sostenedor para una efectiva gestión del mejoramiento educativo en el nivel local*. Centro de políticas comparadas de Educación.
- García Hoz, V. (1981). *La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar*. V Congreso Nacional de Pedagogía. CSIC, Instituto de Pedagogía San José de Calasanz.
- Guadalupe, M. y Gómez, N. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 12(36), 25-29.
- Güçlü, N. (2003). Organizational culture. *Kyrgyzstan Manas University Social Sciences Journal*, 6, 147-159.
- Hofstede, G. (1984). Cultural differences in management and planning. *Asia Pacific Journal of Management*, 1, 81-99.
- Hurtado, M. (2015). *Clima organizacional y su relación con la calidad educativa en la escuela de infantería del ejército- 2015* (tesis de maestría). Universidad Enrique Guzmán Lavalle. Repositorio institucional.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *El 40,1% de los hogares del país tuvo acceso a Internet en el primer trimestre del 2020*. INEI.
- Lehman, D. W. (2017). Organizational Cultural Theory and Research Administration Knowledge Management, *Journal of Research Administration*, 48(2), 52-66.
- Ley General de Educación. *Ley Nro. 28044 del 28 de julio del 2003*, Lima - Perú.
- Martínez, A. (2009). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46), 183-194.
- McDermott y O'Dell. (2001). Overcoming cultural barriers to knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 5(2001), 76-85.
- Mosqueira, G. (2021). *La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016* (tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo. Repositorio UNT.
- Ñañez, C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional.
- Ollarves, Y. (2006). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una institución de educación superior, *Dialnet*, 21(1), 125-151.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020). *Apoyar a los docentes y al personal educativo en tiempos de crisis*. UNESCO.
- Organización de las Naciones Unidas (2020). *La ONU presenta un nuevo mecanismo global para financiar programas de saneamiento e higiene*. ONU.
- Sagredo, E. J. (2019). *Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile* (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. Repositorio institucional UAB.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Silva Barreto, L., Kishore, A., Glufke Reis, G., Lopes Baptista, L. y Freire Medeiros, C. (2013). Cultura organizacional e liderança: uma relação possível?. *Revista de Administração RAUSP*, 48(1), 34-52.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education, *Educación Y Educadores*, 21(1), 9-26.
- Thomas, T. y Waterman, R. H. (2017). *En busca de la excelencia*. HarperCollins Ibérica.
- UNESCO Office Santiago and Regional Bureau for Education in Latin America and the Caribbean (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. UNESCO.
- Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann, *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), 129-155.
- Vesga, J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.
- Villanueva, D. y Villanueva, A. (2008). *Liderazgo racional y emocional*. Universidad De Las Américas Puebla.