

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJAY, HUARI, 2018.**

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

PRESENTADO POR:

Bach. LUISA TEODORA CABELLO SANDOVAL

ASESOR:

Dr. Timoteo Solano Armas

Huacho – Perú

2019

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dra. VIVIANA INÉS VELLÓN FLORES
PRESIDENTA

Dr. JESÚS JACOBO CORONADO ESPINOZA
SECRETARIO

Mg. FÉLIX GIL CARO SOTO
VOCAL

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo ha sido realizado gracias a aquellas personas que incondicionalmente me apoyaron en el proceso del contenido final.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática	01
I.2. Formulación del Problema	03
I.2.1. Problema General	03
I.2.2. Problemas Específicos	03
I.3. Objetivos de la Investigación	03
I.3.1. Objetivo General	03
I.3.2. Objetivos Específicos	03
I.4. Justificación de la investigación	03
I.5. Delimitación del estudio	04
I.6. Viabilidad del estudio	04

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.2. Bases Teóricas	07
2.3. Definiciones conceptuales	27
2.4. Formulación de las hipótesis	28
2.4.1. Hipótesis General	28
2.4.2. Hipótesis Específicas	28

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	29
3.1.1. Tipo de investigación	29
3.1.2. Nivel de investigación	29
3.1.3. Diseño	29
3.1.4. Enfoque	29
3.2. Población y muestra	30
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4.1. Técnicas a emplear	32
3.4.2. Descripción de los instrumentos	32
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	32

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	34
---	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	50
5.2. Conclusiones	51
5.3. Recomendaciones	52

CAPÍTULO VI FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	53
6.2. Fuentes electrónicas	54

ANEXO

1. Cuestionario	56
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	34
Tabla 2.	Edad de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	35
Tabla 3.	Grado académico de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	36
Tabla 4.	Género de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	37
Tabla 5.	Edad de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	38
Tabla 6.	Aspectos formales	39
Tabla 7.	Aspectos formales	40
Tabla 8.	Elementos tangibles	41
Tabla 9.	Fiabilidad	42
Tabla 10.	Capacidad de respuesta	43
Tabla 11.	Seguridad	44
Tabla 12.	Empatía	45
Tabla 13.	Pruebas de normalidad de la cultura organizacional	46
Tabla 14.	Pruebas de normalidad de la calidad de servicio	47
Tabla 15.	Correlación de Rho Spearman entre la cultura organizacional y la calidad de servicio	47
Tabla 16.	Correlación de Rho Spearman entre aspectos formales y la calidad de servicio	48
Tabla 17.	Correlación de Rho Spearman entre aspectos informales y la calidad de servicio	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	34
Figura 2.	Edad de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	35
Figura 3.	Grado académico de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	36
Figura 4.	Género de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	37
Figura 5.	Edad de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari	38
Figura 6.	Aspectos formales	39
Figura 7.	Aspectos formales	40
Figura 8.	Elementos tangibles	41
Figura 9.	Fiabilidad	42
Figura 10.	Capacidad de respuesta	43
Figura 11.	Seguridad	44
Figura 12.	Empatía	45

RESUMEN

Objetivo: Determinar de que manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018. **Métodos:** La investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 21 trabajadores y 147 usuarios, asimismo, la muestra fue 107 que interactúan en la Municipalidad. Se consideraron las dimensiones: aspectos formales, aspectos informales, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario de cultura organizacional (0,980) y la confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de servicio se obtuvo (0,984). **Resultados:** Respecto a la “Cultura organizacional”, el 38,1% de los encuestados manifestaron que no están de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad y en el caso del 47,6% determinaron no estar de acuerdo con las descripciones de los puestos en la municipalidad, el 42,9% de los encuestados mencionaron no están de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad, el 47,6% manifestaron que no están de acuerdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad. Así mismo, respecto al “Calidad de servicio”, el 38,3% mencionó que la municipalidad no utiliza eficientemente los materiales de comunicación, el 58,8% mencionó que la municipalidad no brinda un servicio de forma fiable, el 54,2% mencionó que el personal no tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error. **Conclusión:** Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,691$), por lo que se concluye que la cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Palabras clave: Aspectos formales, aspectos informales, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

Objective: Determine how the organizational culture affects the quality of services in the District Municipality of Cajay, Huari, 2018. **Methods:** The research is of an applied type, of an explanatory level, of non-experimental design, and of a mixed approach. The population was 21 workers and 147 users, also, the sample was 107 that interact in the Municipality. The dimensions were considered: formal aspects, informal aspects, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient for the organizational culture questionnaire (0, 980) and the Cronbach's Alpha reliability of the quality of service questionnaire was obtained (0, 984). **Results:** Regarding the "Organizational Culture", 38.1% of the respondents stated that they do not agree with the organizational structure that the municipality handles and in the case of 47.6% they determined not to be in agreement with the descriptions of the positions in the municipality, 42.9% of the respondents mentioned do not agree with the power standards that the municipality handles, 47.6% stated that they do not agree with the norms of the work groups within the municipality. Likewise, regarding "Quality of service", 38.3% mentioned that the municipality does not efficiently use communication materials, 58.8% mentioned that the municipality does not provide a service reliably, 54.2% He mentioned that the staff does not have the capacity to react diligently and quickly to solve any error. **Conclusion:** With the study it was determined that there is a moderate and very significant positive correlation ($p = 0.01 < 0.05$, $r = 0.691$), so it is concluded that the organizational culture has a significant impact on the provision of quality Services in the District Municipality of Cajay, Huari, 2018.

Keywords: *Formal aspects, informal aspects, tangible elements, reliability, responsiveness.*

INTRODUCCIÓN

Teniendo que el concepto de competitividad ha ido incrementado en el país, generando una gran preocupación por una gestión eficaz en el manejo de los recursos de las instituciones. Actualmente, los conceptos de cultura organizacional y la calidad del servicio son elementos indispensables y concluyentes para que los usuarios sean fieles a la institución, puesto que posibilita que los usuarios tengan confianza y crean en la entidad. Es así que desde este panorama socioeconómico la cultura, el servicio, la calidad y la flexibilidad marcan un margen de distinción.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el determinar de qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, contiene la descripción de la realidad problemática, el problema general y los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, delimitación y viabilidad del estudio.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, contiene el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño y enfoque, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores, técnica de recolección de datos y el procesamiento de la información.

El capítulo IV contiene los Resultados, y en el capítulo V la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El distrito de Cajay se encuentra ubicado en la margen derecha del río Huari a 15 km del distrito capital. A este distrito se le atribuyen distintos orígenes, entre los más conocidos el que proviene de la palabra “Caja” por el instrumento musical que era empleado en las fiestas patronales de la localidad; y la segunda más conocida, pero era la más aceptada proviene de la expresión usada “te voy a mandar a Gaga” era como decir ve a ese lugar que te tranquilizara. La Municipalidad de Cajay busca mejorar las condiciones del progreso productivo sostenible, fomenta la accesibilidad a los servicios de salud, educación; busca la armonía entre el medio ambiente y el saneamiento básico.

Actualmente, los conceptos de cultura organizacional y la calidad del servicio son elementos indispensables y concluyentes para que los usuarios sean fieles a la institución, puesto que posibilita que los usuarios tengan confianza y crean en la entidad.

A fines del siglo pasado el concepto de competitividad ha ido incrementado en el país, generando una gran preocupación por una gestión eficaz en el manejo de los recursos de las instituciones. Las entidades públicas a fin de honrar una imagen positiva deben desarrollar su cultura organizacional con la finalidad de mantener el incremento de la producción y mejorar la calidad del servicio. El ámbito actual donde se desarrollan las instituciones se encuentra en constante cambio, lo que obliga a mantenerse alerta sobre todo a los avances tecnológicos con los cuales se innovan los productos y procesos, así mismo tienen que hacer frente al incremento en las exigencias de la calidad de servicios, demanda de los usuarios. Desde este punto de

vista las instituciones priorizan las buenas prácticas de atención al usuario, considerando el tiempo y que los costos sean adecuados. Es así que desde éste panorama socioeconómico la cultura, el servicio, la calidad y la flexibilidad marcan un margen de distinción.

En la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari la calidad de servicio reporta niveles bajos debido a que los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios carecen de amabilidad y respeto; los tiempos de espera por los tramites que se solicitan son muy extensos; los procedimientos para solicitar algún documento son muy engorrosos; los usuarios manifiestan que no reciben la orientación necesaria para realizar sus gestiones; falta de higiene e iluminación en las instalaciones; los trabajadores no son claros al momento de dar respuesta a las consultas de los usuarios; falta de dominio de conocimiento y habilidades de los procesos de los servicios que se brindan.

Con respecto a la cultura organizacional la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari está presentando deficiencias como consecuencia de falta de desarrollo de la cultura; los directivos actúan de manera intolerante; no estructuran sus trabajos que deberían organizar; falta de atención a los detalles que pueden aportar para el desarrollo de la cultura organizacional; deficiencia de orientación a los resultados; mala distribución de los recursos de la entidad; la cultura organizacional carece de dinamismo; falta de estabilidad laboral y emocional observándose una comunicación deficiente.

En caso la Municipalidad Distrital de Cajay no procura mejorar los puntos antes mencionados es probable que siga siendo considerada una institución con una calidad de servicio de bajo nivel y una cultura organizacional que prioriza las necesidades y expectativas de sus usuarios, y que no procura un ambiente laboral adecuado que motive al personal a mejorar sus labores.

Es por este factor que el trabajo de investigación pretende corregir estos factores que traban el buen uso de servicio y la calidad de atención a los usuarios para mejorar los servicios brindados a la comunidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los aspectos formales inciden en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018?
- b. ¿De qué manera los aspectos informales inciden en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la cultura organizacional incide en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Indagar de qué manera los aspectos formales inciden en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.
- b. Determinar de qué manera los aspectos informales inciden en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer la cultura organizacional que se maneja en la Municipalidad Distrital de Cajay, para así poder analizar de qué manera esto influye en la calidad de servicios de la misma, siendo esto un tema de suma importancia para la misma Municipalidad Distrital de Cajay.

Justificación metodológica: Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones evaluar la inteligencia emocional de sus trabajadores y así mismo evaluar su trabajo en equipo, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre dar con los resultados esperados.

1.5. Delimitación del estudio

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Cajay.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Cajay, provincia de Huari, departamento de Ancash.

La delimitación social comprende a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajay.

La delimitación semántica es: Cultura organizacional y Calidad de servicios.

La cultura organizacional conjunto de valores, creencias, conductas, costumbres y actitudes que ayudan a los miembros de la organización a entender qué representa, cómo hace las cosas y lo que considera importante (Griffin, 2011, pág. 77).

La calidad de servicio es el conjunto de propiedad y característica del servicio que cumplen unos requisitos para satisfacer las necesidades del usuario (Sánchez , 2015, pág. 390).

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación es viable ya que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales, que garantizan la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se contó con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

(Revelo, 2014) realizó la investigación titulada “*La cultura organizacional y su relación con el estrés laboral del personal de la dirección de recursos humanos del ilustre municipio de Quito*”, la cual fue aprobada por Universidad Central del Ecuador. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral del personal. Es una investigación correlacional, cuantitativa y no experimental. La población fue 23 servidores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la observación y entrevista y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que la cultura organizacional influye sobre el estrés laboral al tener una relación directa.

(Marchetta, 2012) realizó la investigación titulada “*La influencia de la cultura organizacional en la gestión de modernización de gobierno local: el caso de la Municipalidad de Tigre*”, la cual fue aprobada por Universidad de San Andrés. Colombia. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia de la cultura organizacional en la implementación de procesos de modernización. Es una investigación descriptivo no experimental. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la observación y la entrevista. La investigación concluyó en que el proceso de modernización fue aceptado porque se trabajó sobre la cultura organizacional del Municipio.

Antecedentes Nacionales

(Arquiñeva & Castillo , 2017) realizaron la investigación titulada “*Estilo liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna Huancavelica, 2015*”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar de qué manera se relaciona los estilos de liderazgo con la calidad de servicio del personal Municipalidad. Es una investigación descriptiva correlacional. La población fue 115 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que el estilo de liderazgo se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio de los trabajadores de Municipalidad.

(Escobar, 2017) realizó la investigación titulada “*Cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral del personal. Es una investigación explicativa correlacional. La población fue 218 trabajadores, así mismo la muestra fue 85 trabajadores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos el fichaje y la encuesta. La investigación concluyó en que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

(Villagarcía , 2016) realizo la investigación titulada “*Estilo liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna Huancavelica, 2015*”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. La investigación tuvo como objetivo el construir dos escalas generales sobre calidad en el servicio de salud pública para derechohabiente y personal adscrito. Es una investigación exploratoria. La población fue 335 personales. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que las dos escalas EACAL Y ECALDER muestran la idoneidad como herramientas para medir el constructor de la calidad en el servicio de salud pública el ISSEMyM.

(Morales & Tarazona , 2015) realizaron la investigación titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba-Periodo 2015*”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad. Es una investigación descriptiva correlacional. La población fue 50 usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Churubamba.

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Cultura organizacional

A. Definiciones

(Robbins & Judge, 2017, pág. 527) señala a la cultura organizacional como un método de significado compartido por los participantes, el cual hace diferenciar a una organización de las demás.

(Griffin, 2011, pág. 77) indica que la cultura organizacional agrupación de virtudes, convicciones, comportamientos, hábitos y posturas que contribuyen en el entendimiento de los participantes de la compañía respecto a su concepto, forma de hacer las cosas e importancias.

(Shermerhon, 2010, pág. 89) menciona es el método de convicciones y virtudes compartidas que moldean y guían el comportamiento de los participantes de una compañía.

(Louffat, 2012, pág. 240) define a la cultura organizacional como el profundo modelo de convicciones, aspiraciones, conceptos, virtudes, posturas, comportamientos convergentes por los miembros de una compañía que se desarrolla con el tiempo.

B. Dimensiones

(Chiavenato, 2014) expresa que lo principal para comprender una compañía es entender sus costumbres. La cultura no se muestra abiertamente de forma completa ya que existen elementos que se pueden percibir con facilidad y sin tantos problemas las cuales se denominan aspectos formales, mientras por otro lado existen otros que son de difícil percepción y son llamadas aspectos informales.

Por esto, se van a tener en consideración siguientes dimensiones para el desarrollo de la tesis:

a. Aspectos formales y abiertos

Son elementos notorios y abiertamente perceptibles, dirigidos hacia enfoques funcionales y las actividades diarias.

- Conformación de la compañía
- Nombres y descripciones de lugares
- Finalidad de la compañía
- Tácticas
- Tecnologías utilizadas
- Métodos y procesos de trabajo
- Diplomacias y pautas

b. Aspectos informales y ocultos

Elementos imperceptibles y recónditos, emotivos y sensibles, orientadas hacia puntos de vista comunitarios y mentales.

- Estándares de intervención y dominio.
- Conceptos y comportamientos de las personas
- Afecciones y reglas de los grupos
- Virtudes y aspiraciones
- Modelos habituales de integración determinados.
- Vínculos efectivos

C. Creación y mantenimiento de la cultura

(Robbins & Judge, 2017, pág. 537) menciona que la cultura de una organización no surge de cero y, ya instaurada, raramente se disipa.

a. Cómo inicia una cultura

Los hábitos y prácticas presentes de una compañía, y su manera usual de realizar las actividades son generalmente debido a que se ha realizado antes teniendo un nivel de logro considerable a su empeño. Esto nos direcciona a la base primordial de la cultura en una compañía que son los pioneros. Estos habitualmente poseen una alta impresión en la cultura inicial de una compañía.

Abarcan un panorama de lo que debería ser. No se encuentran condicionados por tradiciones o creencias preliminares. La reducida extensión de las recientes compañías favorece la influencia del panorama de los pioneros en todos los participantes de la compañía. El establecimiento de una cultura sucede de tres formas. Primero, los pioneros emplean y mantienen los trabajadores que concuerdan con su manera de pensar y sentir. Segundo, relacionar e instruir a estos colaboradores respecto a sus pensamientos y parecer. Y finalmente, la misma actitud de los pioneros actúa como un papel ejemplar que impulsa a los colaboradores a sentirse identificados con ellos y así incorporar sus ideas, virtudes y supuestos. Cuando la compañía cumple sus logros, el panorama de los pioneros se vuelve en el concluyente de tal logro. Es ahí donde toda la actitud de los pioneros se establece en la cultura de la compañía.

b. Mantener viva una cultura

Cuando ya la cultura se ha manifestado, existen destrezas internas en la compañía que accionan para preservarla ofreciéndoles a los trabajadores un grupo de experiencias parecidas. Como ejemplo, varias experiencias de factor humano que analizaremos a continuación fortalecen la cultura de la compañía. El transcurso de elección, métodos de evaluación de la ejecución, función de entreno y crecimiento y métodos para desarrollarse aseguran que los que son empleados se adecúen con la cultura, retribuyan a quienes muestran su apoyo y sancionen (incluso despidan) a quienes la retan. Son tres las disposiciones que cumplen un papel importante en el mantenimiento de una cultura: el uso de

selección, las actividades de la alta dirección y las estrategias de socialización. Apreciemos cada una más detalladamente.

- Selección

El objetivo específico del procedimiento de selección es distinguir y emplear personas que posean el entendimiento, capacidades y habilidades para hacer exitosamente las labores en la compañía. Es frecuente que se determine a más de un aspirante que tenga los requisitos de un puesto de trabajo. Cuando sucede eso, sería muy iluso no pensar que la decisión determinante dependerá de las condiciones de quien esté a cargo respecto a la adaptación de estos a la compañía. La intención de garantizar un ajuste adecuado, trae como efecto la empleabilidad de individuos cuyas virtudes fundamentalmente concuerdan con las de la empresa, o en mayor arte lo hacen. Asimismo, el procedimiento de selección les otorga a los candidatos información referente a la compañía. Ellos comprenden lo referente a esta y si notan alguna disconformidad o diferencia entre sus virtudes y las de la compañía, ellos mismos se apartan entre los participantes. Por tal razón este proceso suele tener dos vías que le permite al individuo tomar la dirección que le parezca. Así, este procedimiento de selección mantiene la cultura de una compañía mediante la exclusión de aquellas personas que quizá arremeterían o discreparían con sus principales virtudes.

- Alta gerencia

Las operaciones de los altos directivos igualmente tienen alta influencia en la cultura organizacional. Mediante su comportamiento y lo que dicen, instauran normativas que son difundidas por la compañía, como la exposición que se desea pasar; que tanta autonomía deben brindar las áreas gerenciales a sus trabajadores; tal como una manera adecuada de indumentaria, que actividades con provechosas respecto a un incremento en el sueldo, promoción de puestos, y otras retribuciones, entre otros.

- Socialización

No interesa lo bueno de la incorporación y elección de una compañía, los recientes trabajadores no están familiarizados completamente con la cultura de esta. Debido a esto, hay una probabilidad de que afecte los ideales

y tradiciones que existen en la compañía. Por eso, la empresa pretende brindarles apoyo en su adaptación en la cultura de esta. Y este procedimiento es llamado socialización.

La socialización podría ser considerada como un procedimiento que abarca tres aspectos: previo al ingreso, encuentro y metamorfosis.

En la etapa previa al ingreso, se acepta la idea de que cada persona viene con una agrupación de virtudes, comportamientos y aspiraciones respecto al trabajo y la compañía.

El procedimiento de selección ayuda a brindar información a los postulantes respecto a la organización en general.

Al insertarse a la compañía, el reciente individuo pasa a la etapa de encuentro y puede ser probable que su percepción del trabajo, colaboradores, directivos y la compañía de manera general no se parezca a lo que realmente es.

Si sus ideas llegan a ser considerablemente exactas, en el encuentro sólo se constatará sus ideas anteriores. Pero, no es algo que ocurra constantemente. En última instancia, cabe la posibilidad de que un reciente participante se sienta decepcionado y abandone. La incorporación y selección apropiada tendría que minimizar en gran medida esa consecuencia, conjuntamente con las confortables relaciones amistosas existentes en la compañía; los recientes colaboradores manifiestan mayor compromiso cuando sus demás compañeros de trabajo se muestran amables y les brindan su apoyo en comprender los trucos en el trabajo.

Finalmente, para dar solución a cualquier inconveniente dado en el periodo de encuentro, el reciente participante atraviesa por una fase de transformación. Gran parte de las investigaciones dan mencionan la existencia de dos “paquetes” fundamentales de formas de socializar. Cuantos más programas de socialización formales, colectivos, fijos, seriales de despido utilice la gerencia, mayores serán ocupadas por procedimientos habituales y previsibles. Estas formas institucionales son frecuentes en los departamentos policiales y de bomberos, tal como en otras compañías que dan valor al orden y cumplimiento de los reglamentos. Los planes

despreocupados, individuales, aleatorios, variables y de nombramiento son más probables de dar a las recientes incorporaciones información referente a su función y manera de trabajo. Los campos creativos, como la investigación y el desarrollo, área publicitaria y productora fílmica se apoyan en estas formas particulares. Gran parte de la investigación menciona altos grados de funcionamiento organizacionales impulsan una adaptación entre la persona y la compañía, tal como altos niveles de compromiso que las formas independientes proporcionan más innovación en sus funciones.

Estas tres partes del proceso de socialización para la incorporación concluyen cuando los recientes integrantes hayan asimilado e integrado las normativas de la compañía y equipo de trabajo, cuando tienen la suficiente confianza en sus aptitudes, y perciben que sus compañeros de trabajo los valoran y confían en ellos. Comprenden el método: no simplemente de las actividades individuales sino también los reglamentos, procesos y métodos aceptados de manera informal. Finalmente tienen de conocimiento las expectativas que tiene hacia ellos y los aspectos que usan para cuantificar y analizar su desempeño.

Los investigadores examinan la forma como cambian las actitudes las actitudes de los trabajadores en la socialización, al realizar cálculos en varios instantes en el tiempo de los meses iniciales de trabajo. Varios estudios han revelado la existencia de estándares de “luna de miel” y “resaca” para los nuevos trabajadores, indicando que el periodo de ajuste inicial suele estar marcado por una disminución en la satisfacción laboral, conforme sus esperanzas idealizadas se ponen en contacto con la realidad de la vida organizacional. Es probable que los empleados recién contratados descubran que el nivel de apoyo social que reciben de los supervisores y de los compañeros de trabajo se va retirando durante las primeras semanas, a medida que todos van regresando a la normalidad. Con el tiempo, los nuevos trabajadores podrían experimentar la mayor reducción tanto en el compromiso como en la satisfacción. Quizá se deba a que el periodo de ajuste inicial de los nuevos empleados plantea demandas y dificultades crecientes, al menos en el corto plazo.

D. Características de la cultura organizacional

(Chiavenato, 2015, pág. 126) menciona la cultura organizacional manifiesta la manera en la que cada compañía comprende a sobrellevar su ambiente. Es una profunda combinación de ideas, actitudes, percepciones, y otros aspectos, que, de manera conjunta, muestran la manera propia del funcionamiento de una compañía.

La cultura organizacional tiene seis características principales:

- *Uniformidad de las actitudes percibidas.* Las relaciones entre los colaboradores se distinguen por una manera de comunicación determinada, léxico propio y hábitos relacionados a los comportamientos y discrepancias.
- *Normativa.* Modelos de conducta, formas de trabajo, reglas y parámetros relacionados a la forma de realización de las actividades.
- *Virtudes prevalentes.* Son las convicciones a las que se rige la compañía y que aspira a que sus colaboradores puedan compartir, tales como la calidad de los bienes producidos, el mínimo de faltas y alto grado de eficiencia.
- *Ideología.* La diplomacia que muestran los ideales respecto al trato que deben obtener los trabajadores o los usuarios.
- *Reglamento.* Parámetros implantados referidos a la conducta en la compañía. Los recientes trabajadores tienen que asimilarlas para lograr la aceptación en el equipo de trabajo.
- *Entorno en la compañía.* La percepción brindada por el ambiente, la manera de interacción entre los individuos, la relación con los usuarios y abastecedores, entre otros.

Cada una de estas se encuentran en diferente dimensión y puede generar conflictos. El conocimiento de los aspectos culturales de cada compañía se hace más sencilla si comprendemos que en su totalidad pueden estar ubicadas en cierto lugar de una serie que abarca desde el carácter conservador y autoritario hasta el carácter colaborativo y liberalista.

E. Funciones de la cultura organizacional

(Robbins & Judge, 2017, pág. 530) menciona que la cultura posee una serie de roles en una compañía. La primera función es que establece límites: quiere decir, que establece disimilitudes entre unas compañías y otras. La segunda, difunde una identificación de los miembros para con la compañía. La tercera, proporciona el comprometerse con algo más que el beneficio propio. La cuarta, desarrollo de la seguridad del aspecto comunitario. La cultura es la adherencia de la sociedad que permite la unión de la compañía al proporcionar medidas adecuadas de la manera de actuar y decir de los trabajadores. Finalmente, la cultura es útil para darle rumbo y dirección, guía y establece la manera de comportarse de los trabajadores.

Es esta función final la que nos resulta predominante.

Tal y como se aclara en la siguiente mención, la cultura establece los reglamentos: quiere decir, es ambigua, imperceptible, sobreentendida y dada como permisible. Sin embargo, cada compañía fomenta ciertos conceptos, supuestos y reglamentos sobreentendidos que manejan la conducta constante en el lugar de trabajo. Hasta que los nuevos trabajadores no se acoplan a los reglamentos, no son admitidos como parte integra de la compañía. La violación de los reglamentos trae como consecuencia la reprobación universal y penas severas. La conformidad con estas reglas se vuelve la base primaria de las recompensas y los ascensos. El papel de la cultura como influencia del comportamiento de los trabajadores parece ser cada vez más importante en el lugar de trabajo de hoy. A medida que las organizaciones amplían su extensión del control, aplanan sus estructuras, introducen equipos, reducen la formalización y dan poder a los empleados, el significado compartido provisto por una cultura fuerte garantiza que todos vayan en la misma dirección. Como veremos más adelante en este capítulo, hay mucha influencia del “ajuste” entre el individuo y la organización sobre quién recibe una oferta de trabajo para unirse a la organización, quién es apreciado como un gran realizador y quién obtiene un ascenso: es decir, si las actitudes y comportamiento del solicitante o empleado son compatibles con la cultura.

F. Tipos de cultura organizacional

(Louffat, 2012, pág. 249) menciona que hay diferentes clases de cultura organizacional:

a. Cultura organizacional

Este tipo de clima prevalece la inclinación hacia normas y reglas formales ya determinadas. Las tareas, procedimientos, toma de decisiones continúan modelo estandarizados “no puede salir del libreto”. Los vínculos de jefes y subordinados llegan a ser por jerarquía y formales. Los empleados firmemente llevan a cabo reglamentos que son diseñados y aprobados de manera previa, y de esta forma no puede ser evadidos. Las iniciativas que puedan surgir espontáneamente no son aplicables.

En una cultura organizacional predominan los siguientes valores: formalidad, racionalidad y orden.

b. Cultura de clan

En una organización en la que prevalece un compromiso correcto de los trabajadores, aquel que “viste la camiseta de la empresa”, en los momentos buenos y malos. Hay una comunicación firme y resistente de “identidad organizacional” producido por los dueños y transmitido de generación en generación de los trabajadores al largo del tiempo, basado en un proceso de socialización permanente.

Quien forma parte de la organización se hace acreedor de una especie de membresía emocional, que permite fluidez, convergencia e integración en el comportamiento organizacional. Esta cultura tiene como principales valores: la cooperación, la consideración, la coincidencia, la equidad e igualdad social.

c. Cultura emprendedora

Es una empresa donde prevalece e incentiva en el personal la creatividad, la innovación, el brindar diferenciados de “la última generación”. La iniciativa personal y el empoderamiento (*empowerment*) son bienvenidos y constantes. No es visible una conducta dinámica frente a gustos, preferencias y necesidades de los usuarios. Sus principales valores son: la creatividad, la experimentación, el riesgo, la autonomía, la flexibilidad, la capacidad de dar respuestas rápidas.

G. *Medición de la cultura organizacional*

(Newstrom, 2007, pág. 90) menciona que es difícil medir y comparar las culturas. Por lo general las primeras investigaciones descansaban en símbolos, ritos y ceremonias para dar con la pista que haga posible hacer un retraso.

Otros han recurrido a entrevistas y cuestionarios a los trabajadores con la finalidad de establecer sus valores y sus creencias. Otros han optado por un examen de declaraciones de filosofía organizacional han contribuido aspectos de juicio acerca de una cultura expuesta. En otros casos, se muestran de forma directa empleados para identificar lo que perciben de a cultura organizacional. Existe un método que consiste en ser en primer lugar un integrante de la empresa y después de observa al participante, este hace posible tener una percepción directa a partir de una perspectiva directa, desde la perspectiva de miembro, de la cultura organizacional.

Cuando se hacen evaluaciones de cultura organizacional, cualquier intento puede ser imperfecto. Dichas mediciones perciben un momento concreto de la cultura en un tiempo establecido. En verdad, diversas compañías están sumergidas al proceso de cambio y requiere ser supervisadas de forma rutinarias por distintas metodologías y esta manera alcanzar una fotografía realista.

Variable dependiente: Calidad de servicios

A. *Definiciones*

(Sánchez , 2015, pág. 390) menciona que la calidad de servicio es un grupo de propiedad y cualidades del servicio que cumplen ciertos requerimientos para satisfacer las necesidades del usuario.

(Villa , 2014, pág. 80) señala que comprende cualidades de un servicio que posible que el usuario de siente satisfecho.

(Deulofeu, 2012, pág. 49) establece que es una unidad de los juicios acerca de la supremacía global del detallista al dar servicio al usuario.

(Vargas & Aldana , 2011, pág. 84) manifiesta que es un grupo de posturas que establecen conductas que se enfocan a dar satisfacción al usuario con

respecto a las necesidades, expectativas, entre otros., que dan lugar unos diversos procedimientos que satisfagan esa necesidad.

B. Dimensiones

(Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012), señalaron que los autores en mención establecieron en el año de 1988 los subdimensiones subyacentes que forman la calidad de servicio, siendo estos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.

- a. Elementos tangibles; comprende las apariencias del establecimiento, oficinas, equipos, personal de atención y los recursos de comunicación.
- b. Fiabilidad; comprende capacidades para realizar el servicio sin errores, de manera confiable y adecuada, y además cumplir con los compromisos adquiridos.
- c. Capacidad de respuesta; comprende la capacidad de los trabajadores para atender al cliente, brindar un servicio a la brevedad posible, y contar con trabajadores de atención que esté deseoso de agradar al cliente. Así mismo en caso que la empresa incurriera en alguna deficiencia está tiene que responder rápida y eficiente para solucionar dicho error.
- d. Seguridad; comprende la ausencia de amenazas, de contingencia o indecisiones sobre el servicio.
- e. Empatía; comprende el afán por saber de la clientela en relación a sus necesidades con el propósito de brindarle una atención personalizada.

C. Principio de la calidad de servicio

(Velasco, 2010, pág. 246) menciona que los más importantes servicios que comprende la calidad de servicio son los siguientes:

- El usuario es el único individuo con autoridad para juzgar la calidad de servicio. Por ende, sus recomendaciones son esenciales.
- El usuario que establece el grado de supremacía del servicio, y por lo general desea aún más.

- La organización tiene que realizar compromisos que hagan posible lograr propósitos, obtener rentabilidad y diferenciarse de la competencia.
- La organización tiene que realizar la administración de lo que espera el usuario, disminuyendo en la medida posible las distinciones del contexto de servicio y lo que espera el usuario.
- Ninguna cosa supone que los compromisos se conviertan en reglas de calidad.
- A fin de quitar fallos se tiene que atribuir una doctrina firme y de continuo empeño.

Cuando nos referimos a servicio no hay hechos a la mitad. Se debe de pretender alcanzar la perfección, sin ningún efecto.

Prestando atención a estos elementos es como se puede llegar a optimizar la calidad de servicios. El cual exige que intervengan todos los miembros de la organización, a partir del presidente hasta el último trabajador, ya que el usuario no visualiza en el servicio más de lo que no se opera.

D. Importancia de los símbolos y la información en la calidad del servicio

(Velasco, 2010, pág. 246) menciona que la apreciación de la calidad tiene influencia en la simbología que posee el producto. Como el vestíbulo que hay para recibir al usuario en una empresa de publicidad, la manera como visten las azafatas indica la calidad de creación y lo importante que es el usuario.

- Toda la simbología, verbales o no, que comprende el servicio, juega una tarea importante:
 - Observar directamente a los ojos del cliente.
 - Darle el paso.
 - Manifestar un gesto de sonrisa que nos da la sensación de verlo.
 - Nombrarlo.
 - Son otras cosas bajo la manga para conseguir calidad.

Los datos, probablemente modifiquen de forma considerable lo que percibe de calidad. Una organización tiene la posibilidad de determinar a brindar un servicio intrínseco regular o influenciar de forma positiva de lo que percibe el cliente en caso de que le brinde información de la mala calidad.

Cuando la propia organización se hace responsable de dar explicación a los clientes que hacen cola del por qué tendrá que esperar determinado tiempo, esta espera se hará más reducida y las quejas se reducirán. Es preferible hacer un mensaje adecuado al usuario y el servicio:

- Datos de turismo en caso de una empresa del sector turístico.
- Nuevos equipamientos en caso de empresa fabricante de microordenadores.
- Precios de la bolsa para una entidad bancaria.

No se debe abandonar ningún dato, por más que nos sirva, no podrá sustituir una réplica con rapidez.

- Los elementos visibles, deberán ser de mayor influencia cuando más material tenga el servicio.

Con respecto a dar juicios sobre calidad de servicio, el usuario tiene que solicitar señales indirectas. En caso de que sea de mayor complejidad o no sea visible un servicio, el usuario se sostiene a ciertos criterios como:

- Aspectos físicos del sitio y de la gente. A menudo se juzga a los competidores de un método por su sala de espera.
- El precio. Los requisitos que comprende la calidad incrementar con respecto a su vínculo directo en el precio.
- El riesgo perceptible. Al inicio el usuario recibe pocos datos que el servicio tiene poca calidad, inclusive cuando esto sea una falsedad.

E. Mejora de la calidad de servicio

(Villa , 2014, pág. 89) menciona sobre la calidad de servicio en los ámbitos públicos y privados no son suficientes para ofrecer una calidad total en la atención al usuario.

Debemos, en primer lugar, identificar dos tipos de servicio en función del usuario de nuestras acciones. Esta clasificación es aplicable tanto en las empresas privadas como en la administración pública:

- Servicio intrínseco: es el proceso que se realiza en el interior de la organización de manera que el servicio muestre una forma de superioridad. El destinatario de este servicio es el usuario, en primer término, y el personal de la institución.
- Servicio extrínseco: es la información que se externamente con respecto al servicio brindado por la organización y que será muy difícil se podrá superar. Los destinatarios serán todos los usuarios, los medios de comunicación e intermediarios y la ciudadanía.

Los planes de mejora de cualquier servicio deben incluir el distinto público de nuestro mensaje, como vemos en esta clasificación. El usuario concreto al que prestamos servicios es solo el primer eslabón de la cadena comunicativa, y que influirá y modificará en general.

No podemos perder de vista que la imagen de la institución es el principal elemento de atracción o rechazo del usuario. Al prestar un servicio de calidad, estamos ganándonos no solo al usuario concreto, sino a todos los posibles usuarios futuros que acudirán a nuestro servicio con una expectativa basada en la percepción que tengan de ese departamento o institución.

En segundo lugar, debemos concretar las características de nuestro servicio, entendido como resultado final del proceso de interacción con el usuario:

- No generar posesión.
- No puede ser dividido.
- De ningún modo se puede procesar.
- En absoluto almacenable.
- Guarda relación de satisfacción respecto a una necesidad provisional.
- El usuario por lo general participa en su concepción.

En tercer lugar, hemos de diferenciar los dos frentes básicos en lo que opera la calidad de servicio: diseño y realización.

a. Diseño de servicio de calidad

Esta frente hace referencia a las condiciones o el modo de presentar nuestro servicio y comprenden estos elementos:

- Asequibilidad: diseño material de la zona y asequibilidad adaptada.
- Zona de atención: la ventanilla so departamentos disponibles.
- Señalar: dar instrucciones y carteles que identifican el servicio.
- Recurso humano: disposición de los trabajadores y documentos de cada departamento.
- Recursos materiales: equipos, materiales y documentos (formulario).
- Horario: adecuado a las necesidades del cliente e indicado en el ingreso.

b. Realización del servicio de calidad

Si ya disponemos de un entorno adecuado, debemos centrar nuestra atención para realizar un trabajo adecuado, estando atentos a estos elementos:

- Lo que experimenta el usuario cuando está utilizando el servicio.
- Cuando haya recibido una atención oportuna.
- Dar solución a los requisitos/ fallos.
- Cuando a la atención se haya dado con rapidez.
- Cuando se realizaron cambios sin ocasionar disgustos.
- Cuando se ha brindado un servicio con cortesía a amabilidad.
- Cuando haya calma.
- Cuando el usuario haya percibido valor por ser atendido.

F. Proceso de calidad de servicio

(Vargas & Aldana , 2011, pág. 153) menciona que se enfocan a hacer un procedimiento de calidad de servicio. Primeramente, tiene seis pasos que se desarrollan interiormente en la organización, el segundo contiene los pasos finales.

Es esencial para un procedimiento efectivo contar la educación y capacitación de la calidad de servicio. Se inicia con la educación, está el fundamento para el cambio de conducta, que realizar cambios en las actitudes. Cuando se realiza los pasos mencionados es necesario sensibilizar en dirección

a los términos y lo que implica este procedimiento. En esta fase hay que resaltar los objetivos estratégicos planteados para que el personal trabaje para el logro del mismo. A su vez se tiene que determinar expectativas para el personal y la empresa y tener en consideración un sistema oportuno de comunicación que lo orientará sentir el compromiso e interrelacionarse de forma continua. En ese lapso de espacio de tiene que esclarecer la estrategia del servicio que determina hacia dónde va la organización y hace posible ofertar el valor al cliente.

En este proceso es esencial considerar el saber del usuario, y de esta forma enfocarse en el modelo de gestión.

El segundo paso se enfoca en dar enseñanzas al personal a hacer un diagnóstico de las tareas que realizan, con respecto a los objetivos propuestos, lo que contribuyen a la empresa y para ellos mismos.

Con respecto al diagnóstico se debe de tener en cuenta tareas esenciales. En primer lugar, es saber acerca de los 9 errores del servicio como:

- No contar con una estrategia de servicio que permitan diferenciarnos.
- No contar con un propósito claro.
- No dar un trato adecuado al cliente interno
- Separar el clima organizacional
- No contar con canales de comunicación definidos
- No contar con estándares y controles en los procedimientos
- No contar con un personal que sea proclive al cambio
- Considerar que al no tener fallar anteriores lo consiguiente funcionará de la mejor manera.

La segunda se relacionado con la primera se entienden como la información que se brinda al ciudadano para tener un dato confiable.

El tercer paso se enfoca en enseñar a manejar los instrumentos que forman parte del proceso de calidad de servicio, que permitirán hacer un análisis y seguimientos de los proceso y propósito que hay entorno al cliente y de esta forma asegurar la calidad de servicio. Es momento de añadir instrumentos del camino del cliente y de dar mejorar continuas de estas.

El cuarto paso trata de determinar medidas lo que orientar establecer indicadores de administración y la manera de evaluarlo y seguirlo y dar control

a su desempeño. La frecuencia de la evaluación y sus detalles tienen que estar establecidas en el proceso de planeamiento. En el interior de esta debe de considerar dimensiones que ejecutan en el servicio y las señales vitales. La primera está asociada con desempeño, atención, actitud y compromiso. Los secundar guardan relación con la calidad, el costo, entre otros. Después que se desarrolla las labores de los anteriores pasos, se tiene que el conocimiento de lo que se ofrece, luego debe realizar un análisis sistemático, con respecto a la calidad que posee el servicio.

El quinto paso trata de insertar la participación en el procedimiento de mejora continua inspirada de manera que el jefe del proceso desarrollo, implementación, evaluación y adecuar todas las labores, de esta manera ofrecer un servicio eficiente en el interior de un sistema de fiable y organizado.

El sexto paso no da la posibilidad de enlazar indicadores de calidad y los requisitos de los clientes de manera que sirva como orientación para realizar un plan efectivo. Además, es esencial en esta parte dar definiciones de elementos difíciles como por ejemplo el éxito que es necesario definirlo, si aún no se ha hecho. Para finalizar se define el proyecto de contingencias. En el cual se tiene que añadir enormes esfuerzos y métodos para hacer la detección de necesidades, deseos y expectativas del usuario y contar con sistema de seguimiento activo para evaluar de forma permanente y el feedback que tienen que dar al usuario.

G. Elementos fundamentales para el desarrollo de la calidad de servicio

(Vargas & Aldana , 2011, pág. 159) menciona que por medio de ello hace posible dar la evaluación al usuario acerca de la calidad del servicio que toma una organización y el grado de satisfacción de expectativas y necesidades.

Los siguientes elementos se debe considerar:

- El entendimiento específico del público objetivo o determinado nicho, que en su interior se encuentra los elementos del proceso de calidad.
- Reconocer de forma clara de procedimientos, finalidad de la auditoría. Debe comprender con el inicio de los aspectos difíciles.
- Producir ciclos de servicio con diagramas y mapas.

- Determinar una metodología para aquellos índices de satisfacción en cada proceso orientados a los medios, tareas y el producto final.
- Ingreso de la auditoría como una táctica constante y de esta manera determinar un libreto de calificación.
- Feedback con los resultados de la auditoría, con la finalidad que sea en un aspecto para mejorar continuamente, obteniendo el compromiso de los trabajadores de contacto que les permitan lograr un desempeño adecuado delante del usuario.
- Obtener el compromiso de cada uno de los miembros del grupo de trabajo, que permitan lograr lo propuesto en la calidad de servicio.

H. Características de la calidad de servicio

(Vargas & Aldana , 2011, pág. 91) menciona distintos elementos fundamentales de la definición del texto, se centra en las cualidades de la calidad de servicio, que consisten en nivel diferente que puede medir las cualidades peculiares del trabajador o cosa.

El rol fundamental se enfoca a crear desafíos y oportunidades particulares del marketing. La calidad de servicio presenta ciertos atributos particulares bastante diferente de los bienes de consumo, que influyen en la organización y la calidad a partir del instante del diseño, son ellas:

- La propiedad: los usuarios llegan a conseguir la propiedad tan solo tienen a su disposición la calidad de servicio por lo que no es necesario la titularidad de proceso de compra.
- La relación directa: las organizaciones clasifican su producción de acuerdo el nivel de relación directa con el usuario, que conforme va creciendo se enlaza con el área de servicio.
- Intervención del usuario: comprende en el servicio, producción y consumo no se pueden separar, de esta manera el cliente llega a ser parte de ella y de la prestación.
- Determinación del servicio: el usuario tanto externo como interno aporta datos para que el proceso sea efectivo, esto se traduce en beneficio para el dueño y el usuario.

- Coproducción: el usuario colabora para producir el servicio, se da al momento de elaborar el proceso.
- Conservación de ethos: Con la finalidad de brindar experiencias y estímulos, la organización puede tomar la decisión que intervenga el usuario, de esta manera dicho contacto influirá en la conducta, incentivo y en la productividad del personal que presta servicios.
- Vender el servicio: la interrelación que hay entre usuarios en el tiempo que presta servicio, y ante todo a la comunicación oral, contribuyen a vender el producto.
- La intangibilidad: no existe los servicios en tanto que productos o se consumen. El cliente no tiene el conocimiento de dicho producto si previamente no lo consumido. Esta cualidad lleva a diferente peligro captados por el cliente como: económico, social, moral que hace que la institución realice esfuerzos para minimizarlo.
- El proceso es inseparable: la elaboración, comercialización y consumo del servicio se da un mismo tiempo. Esto genera diferentes dificultades. Es necesario integrar al personal en la producción del servicio.
- Variedad: en todos los mercados son diferentes. Por tanto, todos lo que participan en él como: consumidores, proveedores son diferentes.
- Expedición: como efecto de la caducidad y de lo simultáneo de producción – consumo, los servicios expiran.

I. El usuario como juez de la calidad del servicio

(Deulofeu, 2012, pág. 48) menciona que es así como el usuario se convierte en el juez de la calidad del servicio determinado el grado de exigencia de este. El usuario buscará el servicio basándose en las siguientes dimensiones: elementos visibles, confianza, capacidad de respuesta, profesionalismo, gentileza, veracidad, comunicación y entendimiento.

Todo ello hará que la definición de lo que es y significa la calidad de servicio dependa de multitud de factores y componentes, que algunos casos serán difíciles de definir y de medir. Esta medida es lo que resultará difícil de obtener.

Para alcanzar las cuotas de calidad necesarias habrá que seguir una serie de etapas y realizar una serie de actividades que afectarán a los diversos departamentos de la organización. La implantación de la cultura del usuario, su segmentación, la formación del personal, su involucración y participación a través de sistemas individuales y colectivos, entre otros, son los procesos que deben realizarse para la implantación de su gestión.

J. Objetivos de un proceso de administración por calidad de servicio

(Sosa, 2015, pág. 35) menciona que los objetivos de un proceso de calidad de servicio se deben enfocar en tres direcciones:

a. Nuestro país

Al implantar estos procesos en las organizaciones y llevarlos a cabo con honestidad, conseguiremos sacra al país del subdesarrollo, contribuyendo así con nuestro granito de arena, haciendo bien nuestra labor en el lugar donde laboremos.

b. Nuestra empresa

Un país se refleja en sus empresas, no puede haber países desarrollados con empresas atrasadas, ni un país pobre con empresas desarrolladas. Por lo tanto, es a través de las empresas como se debe construir un país mejor, por lo cual el objetivo a nivel empresa debe ser: garantizar su permanencia y conseguir su desarrollo a través de la participación de todo el personal.

c. Nuestra familia

Una consecuencia lógica de todo este proceso será un mayor bienestar para nosotros y nuestras familias; de otra manera no serían procesos continuos y los resultados serían momentáneos.

2.3. Definiciones Conceptuales

Variable independiente: Cultura organizacional

La cultura organizacional conjunto de valores, creencias, conductas, costumbres y actitudes que ayudan a los miembros de la organización a entender qué representa, cómo hace las cosas y lo que considera importante (Griffin, 2011, pág. 77).

Variable dependiente: Calidad de servicios

La calidad de servicio es el conjunto de propiedad y característica del servicio que cumplen unos requisitos para satisfacer las necesidades del usuario (Sánchez , 2015, pág. 390).

Aspectos formales

Son componentes visibles y públicamente observables, orientados hacia aspectos operacionales y las tareas cotidianas (Chiavenato, 2014).

Aspectos informales

Componentes invisibles y ocultos, afectivos y emocionales, orientadas hacia aspectos sociales y psicológicos (Chiavenato, 2014).

Elementos tangibles

Comprende las apariencias de las instalaciones, oficinas, equipos, personal de atención y los materiales de comunicación (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Fiabilidad

Comprende la habilidad para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, y además cumplir con los compromisos adquiridos (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Capacidad de respuesta

Comprende la disposición del personal para atender al cliente, dar un servicio rápido, y contar con un personal de atención que esté deseoso de agradar al cliente. Así mismo si la organización comete un error debe de reaccionar de forma diligente y rápida para solucionar dicho error (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Seguridad

Comprende la inexistencia de peligros, de riesgos o dudas sobre el servicio (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Empatía

Comprende los esfuerzos por conocer al cliente y sus necesidades con el propósito de brindarle una atención personalizada (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

2.4. Formulación de las hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

La cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los aspectos formales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.
- b. Los aspectos informales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo. Porque “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único.

3.1.2. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2. Población y muestra

Población:

La población está representada por 21 trabajadores y 147 usuarios Municipalidad Distrital de Cajay.

Muestra:

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 147}{0.0025(147 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 106.5$$

La muestra representativa es 107 que interactúan en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
CULTURA ORGANIZACIONAL	<i>Aspectos formales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional. - Nombres y descripciones de puestos. - Objetivos organizacionales. - Estrategias. - Tecnologías utilizadas. - Métodos y procesos de trabajo. - Políticas y directrices.
	<i>Aspectos informales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de influencia y de poder. - Percepciones y actitudes de las personas. - Sentimiento y normas de los grupos. - Valores y expectativas. - Patrones estándares de integración formales.

Fuente: Adaptado de (Chiavenato, 2014).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
CALIDAD DE SERVICIO	<i>Elementos tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencias de las instalaciones. - Apariencias de las oficinas. - Equipos. - Personal de atención. - Materiales de comunicación.
	<i>Fiabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio sin errores. - Servicio de forma fiable. Servicio adecuado. - Cumplir con los compromisos adquiridos.
	<i>Capacidad de respuesta</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del personal para atender al cliente. - Servicio rápido. - Personal de atención que esté deseoso de agradar al cliente. - Capacidad para reaccionar de forma diligente y rápida para solucionar dicho error.
	<i>Seguridad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de peligros. - Inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio.
	<i>Empatía</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzos por conocer al cliente. - Esfuerzos por conocer las necesidades con el propósito de brindarle una atención personalizada.

Fuente: Adaptado de (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

Instrumento: cuestionario.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. El primer cuestionario midió la variable “Cultura organizacional”, mientras que el segundo cuestionario midió la variable “Calidad de servicio”.

Validación el cuestionario cultura organizacional

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 887). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

KMO y prueba de Bartlett del cuestionario de cultura organizacional		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		, 887
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	963,645
	gl	120
	Sig.	,000

Validación el cuestionario calidad de servicio

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 884). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

KMO y prueba de Bartlett del cuestionario de calidad de servicio		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		, 884
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1023,648
	gl	120
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.980 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad del cuestionario de cultura organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.984 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	16

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

Se utilizó la prueba de normalidad Shapiro – Wilk y Kolmogorov – Smirnov para el primer y segundo cuestionario correspondientemente. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales

Tabla 1

Género de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	13	61,9
	Femenino	8	38,1
	Total	21	100,0

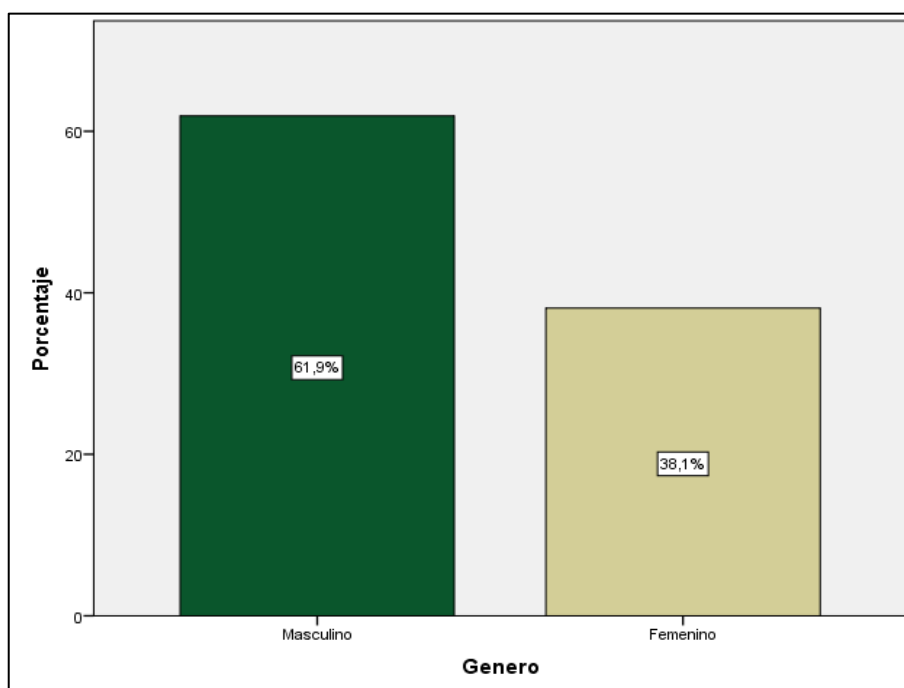


Figura 1. Género de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

Se observa en la Tabla 1 que el 61,9% de los trabajadores son del género masculino y el 38,1% son del género femenino.

Tabla 2***Edad de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 24 años	2	9,5
	Entre 25 años a 31 años	13	61,9
	Entre 32 años a 45 años	6	28,6
	Total	21	100,0

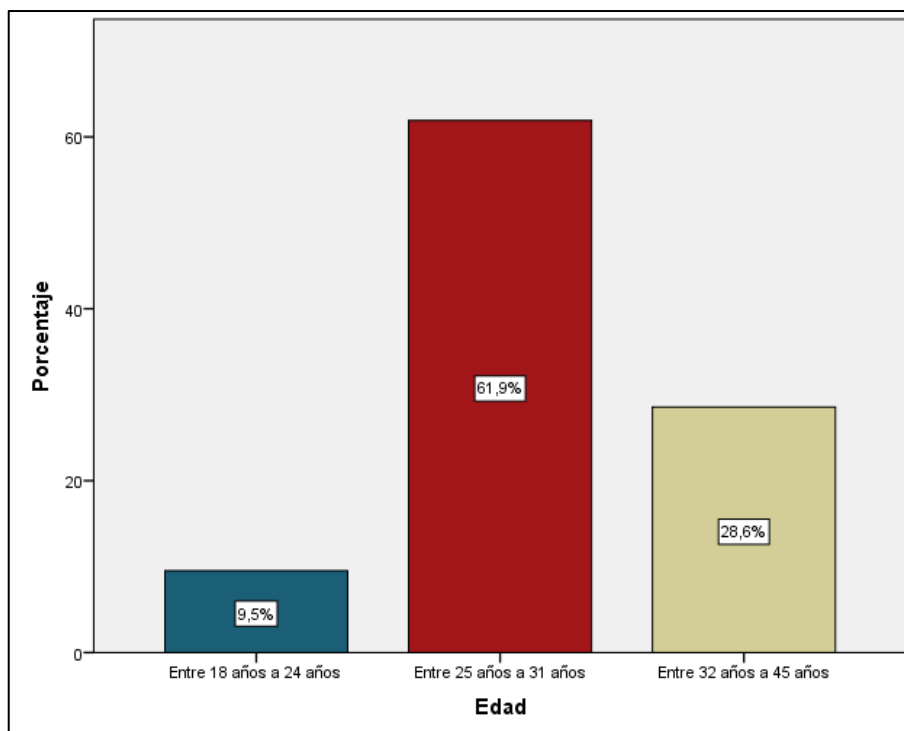


Figura 2. Edad de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

Se observa en la Tabla 2 que el 9,5% está entre 18 años a 24 años, el 61,9% se encuentra entre 25 años a 31 años y el 28,6% está entre 32 años a 45 años.

Tabla 3

Grado académico de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

	Frecuencia	Porcentaje
Título profesional	17	81,0
Válido Otro	4	19,0
Total	21	100,0

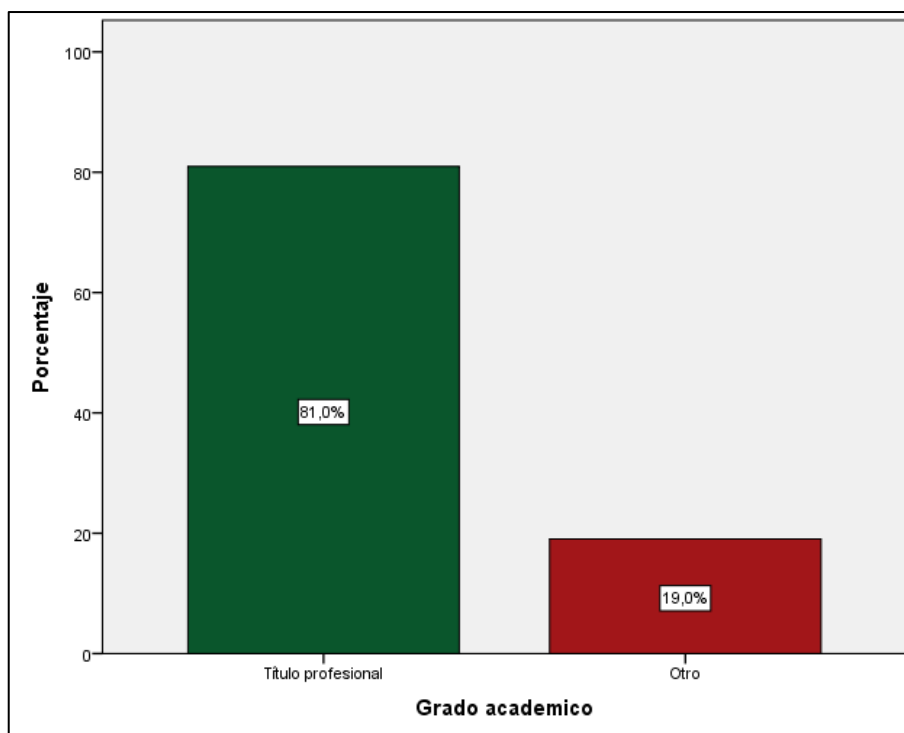


Figura 3. Grado académico de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

Se observa en la Tabla 3 que el 81% de los encuestados tienen grado de bachiller y el 19% tiene otro tipo de estudios.

B. Características generales de los usuarios

Tabla 4

Género de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	45	42,1
	Femenino	62	57,9
	Total	107	100,0

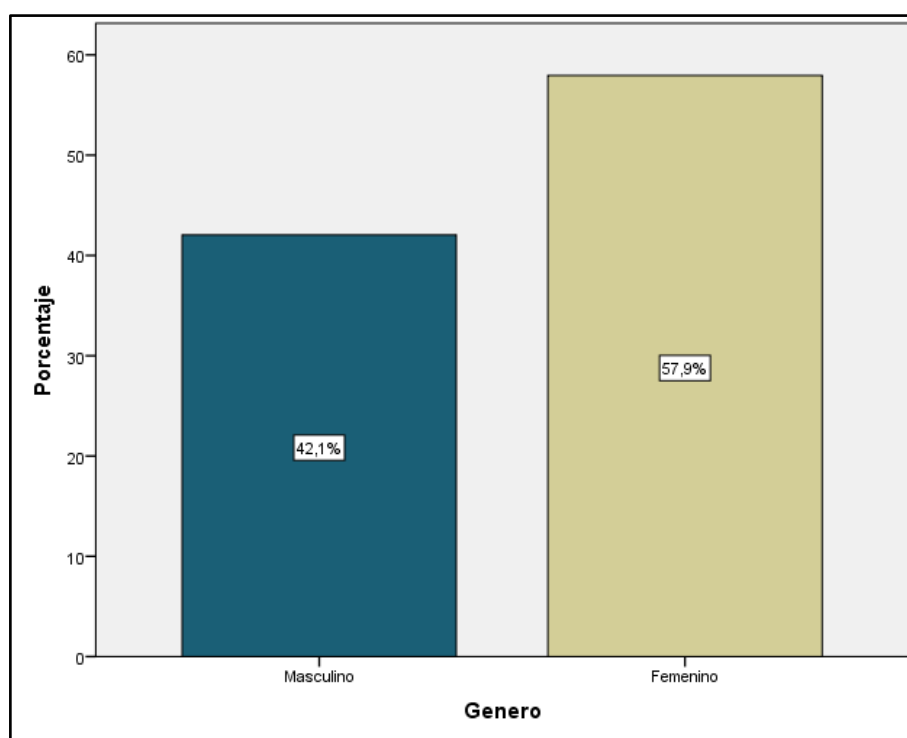


Figura 4. Género de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

Se observa en la Tabla 4 que el 42,1% de los trabajadores son del género masculino y el 57,9% son del género femenino.

Tabla 5***Edad de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 24 años	12	11,2
	Entre 25 años a 31 años	32	29,9
	Entre 32 años a 45 años	30	28,0
	Mas de 45 años	33	30,8
	Total	107	100,0

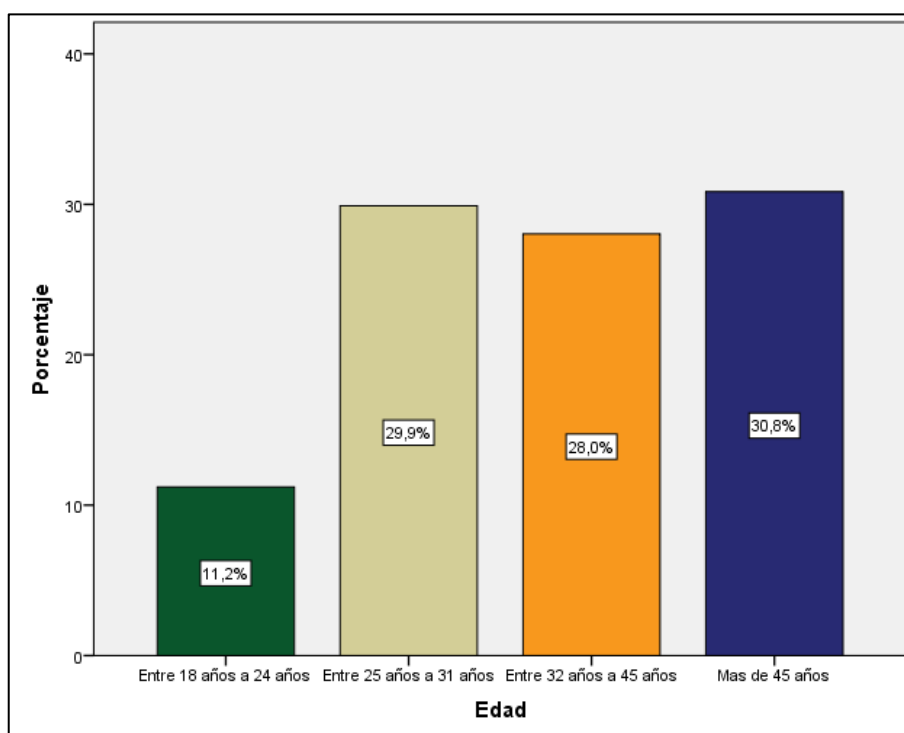


Figura 5. Edad de los usuarios la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari.

Se observa en la Tabla 5 que el 11,2% está entre 18 años a 24 años, el 29,9% se encuentra entre 25 años a 31 años, el 28% se encuentra entre 32 años a 45 años y el 30,8% tiene más de 45 años.

C. Análisis estadístico e interpretación de la variable “cultura organizacional”

Tabla 6
Aspectos formales

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
1. ¿Estás de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad?	8	38.1%	0	0.0%	2	9.5%	11	52.4%	0	0.0%
2. ¿Estás de acuerdo con los nombres de los puestos que maneja la municipalidad?	8	38.1%	2	9.5%	1	4.8%	4	19.0%	6	28.6%
3. ¿Estás de acuerdo con las descripciones de los puestos en la municipalidad?	8	38.1%	2	9.5%	1	4.8%	6	28.6%	4	19.0%
4. ¿Estás de acuerdo con los objetivos organizacionales que maneja la municipalidad?	6	28.6%	0	0.0%	7	33.3%	6	28.6%	2	9.5%
5. ¿Estás de acuerdo con las estrategias organizacionales que maneja la municipalidad?	6	28.6%	2	9.5%	5	23.8%	4	19.0%	4	19.0%
6. ¿Estás de acuerdo con las tecnologías utilizadas por la municipalidad?	8	38.1%	1	4.8%	2	9.5%	4	19.0%	6	28.6%
7. ¿Estás de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad?	6	28.6%	2	9.5%	9	42.9%	2	9.5%	2	9.5%
8. ¿Estás de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad?	6	28.6%	0	0.0%	9	42.9%	6	28.6%	0	0.0%

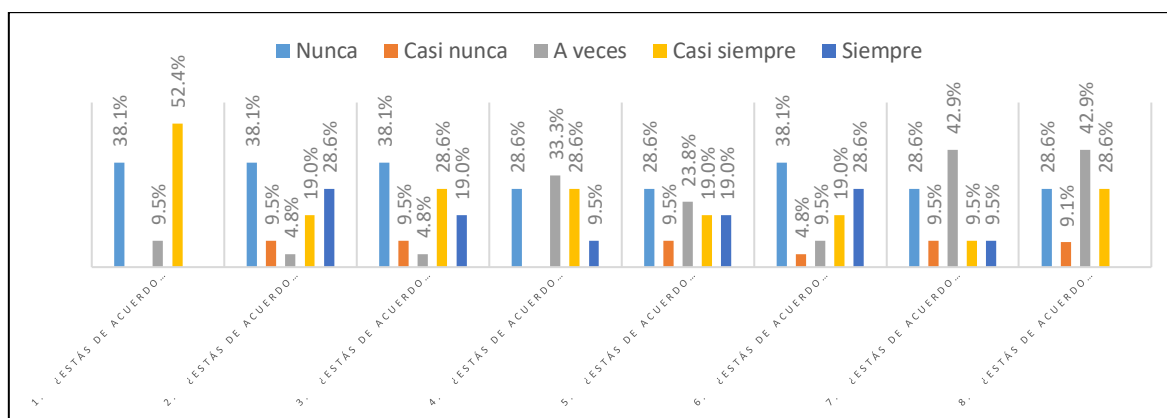


Figura 6. Aspectos formales.

Se observa en la Tabla 6 que el 38,1% de los encuestados manifestaron que no están de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad y en el caso del 47,6% determinaron no estar con los nombres de los puestos que maneja la municipalidad, asimismo no están de acuerdo con las descripciones del puesto en la municipalidad y mucho menos están de acuerdo con las tecnologías utilizadas por la municipalidad.

Tabla 7
Aspectos informales

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
9. ¿Estás de acuerdo con los estándares de influencia que maneja la municipalidad?	6	28.6%	0	0.0%	9	42.9%	4	19.0%	2	9.5%
10. ¿Estás de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad?	6	28.6%	3	14.3%	6	28.6%	6	28.6%	0	0.0%
11. ¿Estás de acuerdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad?	8	38.1%	1	4.8%	4	19.0%	8	38.1%	0	0.0%
12. ¿Estás de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad?	8	38.1%	0	0.0%	7	33.3%	4	19.0%	2	9.5%
13. ¿Estás de acuerdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad?	6	28.6%	4	19.0%	1	4.8%	6	28.6%	4	19.0%
14. ¿Estás de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad?	8	38.1%	1	4.8%	0	0.0%	8	38.1%	4	19.0%
15. ¿Estás de acuerdo con las expectativas que maneja la municipalidad?	8	38.1%	0	0.0%	3	14.3%	8	38.1%	2	9.5%
16. ¿Estás de acuerdo con los estándares de integración formales que maneja la municipalidad?	6	28.6%	2	9.5%	5	23.8%	8	38.1%	0	0.0%

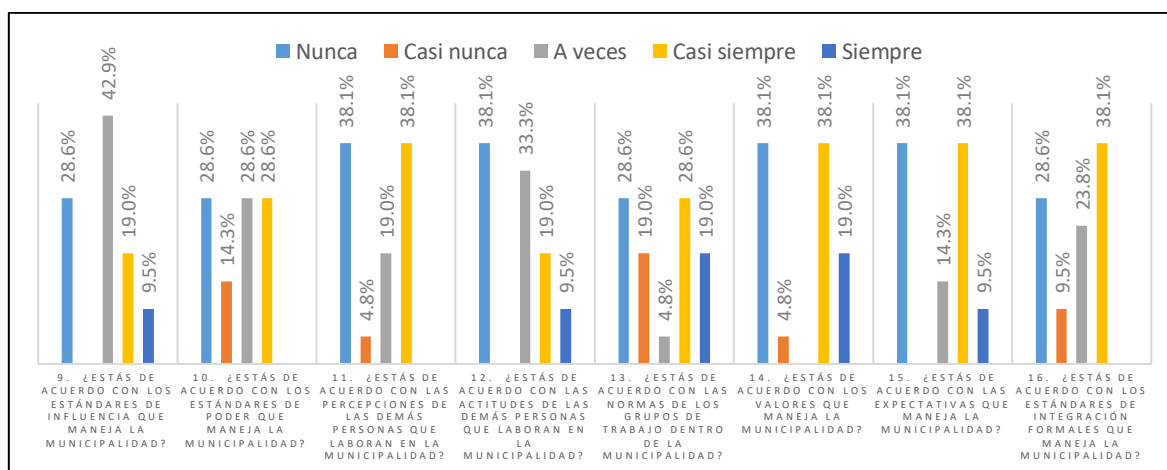


Figura 7. Aspectos formales.

Se observa en la Tabla 7 que el 42,9% de los encuestados mencionaron no están de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad, en el caso del 47,6% manifestaron que no están de acuerdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad, en el caso del 38,1% determinaron que no están de acuerdo con los estándares de integración formales que maneja la municipalidad, asimismo no están de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad. En otros casos como el 42,9% manifestaron que no están de acuerdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad, asimismo determinaron que no están de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad.

D. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Calidad de servicio”

Tabla 8

Elementos tangibles

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
1. ¿Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?	7	6,5%	11	10,3%	15	14,0%	18	16,8%	56	52,3%
2. ¿Las oficinas de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?	8	7,5%	21	19,6%	15	14,0%	50	46,7%	13	12,1%
3. ¿La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?	18	16,8%	11	10,3%	21	19,6%	39	36,4%	18	16,8%
4. ¿El personal de atención de la municipalidad cumplen sus funciones adecuadamente?	8	7,5%	10	9,3%	26	24,3%	53	49,5%	10	9,3%
5. ¿La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.)?	23	21,5%	18	16,8%	21	19,6%	39	36,4%	6	5,6%

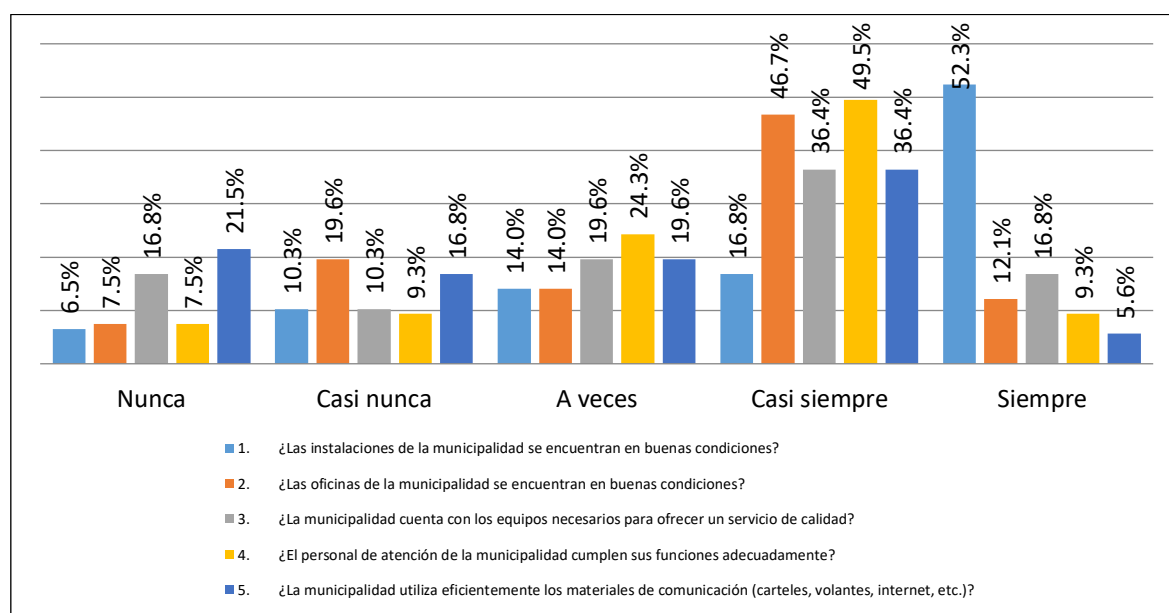


Figura 8. Elementos tangibles.

Se observa en la Tabla 8 que el 27,1% mencionó que la municipalidad no cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad y el 38,3% mencionó que la municipalidad no utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.).

Tabla 9
Fiabilidad

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
6. ¿La municipalidad brinda un servicio sin errores?	39	36,40%	18	16,80%	33	30,80%	6	5,60%	11	10,30%
7. ¿La municipalidad brinda un servicio de forma fiable?	33	30,80%	30	28,00%	20	18,70%	24	22,40%	0	0,00%
8. ¿La municipalidad cumple con los compromisos que tiene con los clientes?	13	12,10%	37	34,60%	10	9,30%	37	34,60%	10	9,30%

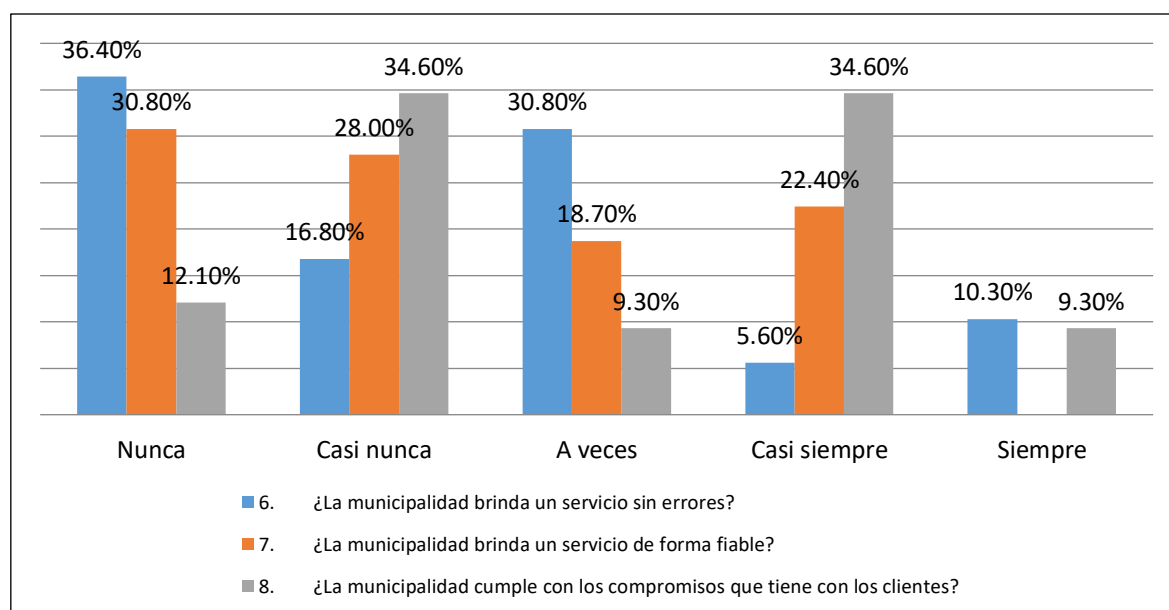


Figura 9. Fiabilidad.

Se observa en la Tabla 9 que el 53,2% mencionó que la municipalidad no brinda un servicio sin errores, el 58,8% menciona que la municipalidad no brinda un servicio de forma fiable y el 46,7% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no cumple con los compromisos que tiene con los clientes.

Tabla 10
Capacidad de respuesta

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
9. ¿El personal de la municipalidad tiene la disposición para atenderlo?	12	11,2%	34	31,8%	16	15,0%	45	42,1%	0	0,0%
10. ¿El personal de la municipalidad le brinda una rápida atención?	7	6,5%	33	30,8%	27	25,2%	40	37,4%	0	0,0%
11. ¿El personal muestra el deseo de querer agradarle?	23	21,5%	29	27,1%	32	29,9%	23	21,5%	0	0,0%
12. ¿El personal tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error?	34	31,8%	24	22,4%	15	14,0%	34	31,8%	0	0,0%

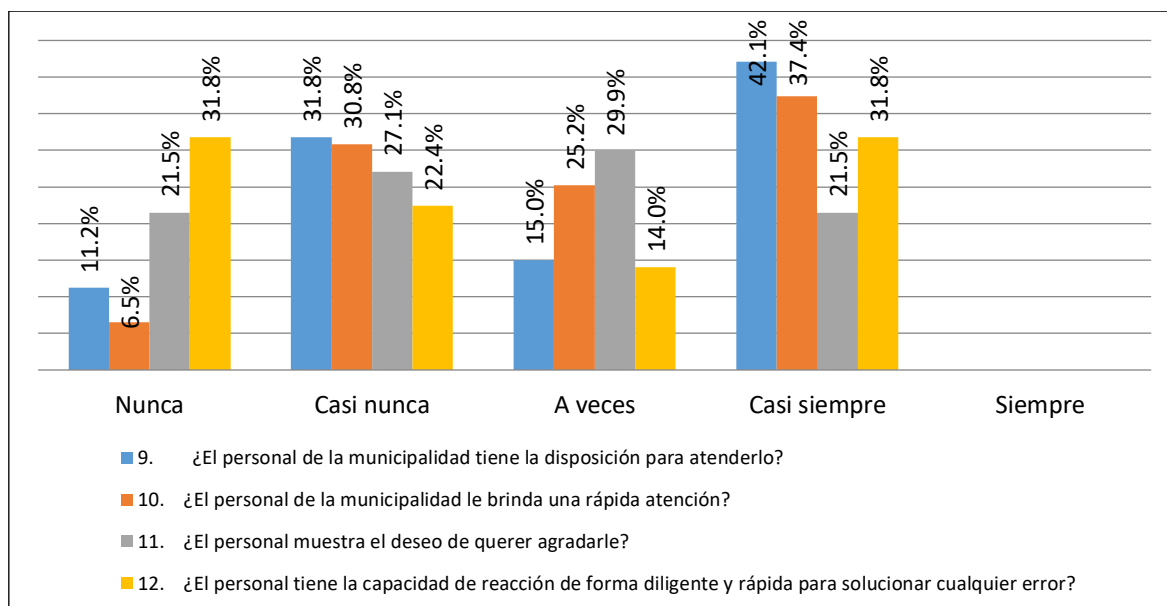


Figura 10. Capacidad de respuesta.

Se observa en la Tabla 10 que el 43% mencionó que el personal de la municipalidad no tiene la disposición para atenderlo, en el caso del 37,3% menciono que el personal de la municipalidad no le brinda una rápida atención, en el caso del 48,6% menciono que el personal no muestra el deseo de querer agradarle y el 54,2% mencionó que el personal no tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error.

Tabla 11
Seguridad

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
13. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de peligros?	26	24,3%	32	29,9%	21	19,6%	21	19,6%	7	6,5%
14. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de riegos o dudas sobre el servicio que ofrece?	20	18,7%	22	20,6%	37	34,6%	18	16,8%	10	9,3%

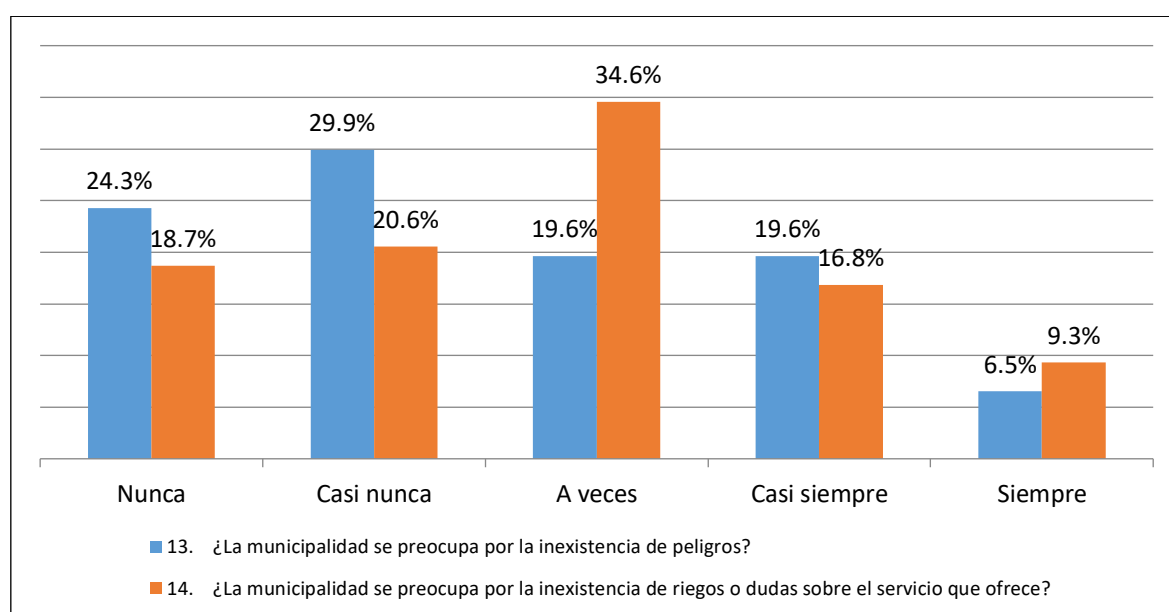


Figura 11. Seguridad.

Se observa en la Tabla 11 que el 54,2% mencionó que la municipalidad no se preocupa por la inexistencia de peligros y el 39,6% mencionó que la municipalidad no se preocupa por la inexistencia de riegos o dudas sobre el servicio que ofrece.

Tabla 12
Empatía

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
15. ¿La municipalidad se preocupa en conocer al usuario?	24	22,4%	29	27,1%	38	35,5%	16	15,0%	0	0,0%
16. ¿La municipalidad se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada?	12	11,2%	41	38,3%	33	30,8%	21	19,6%	0	0,0%

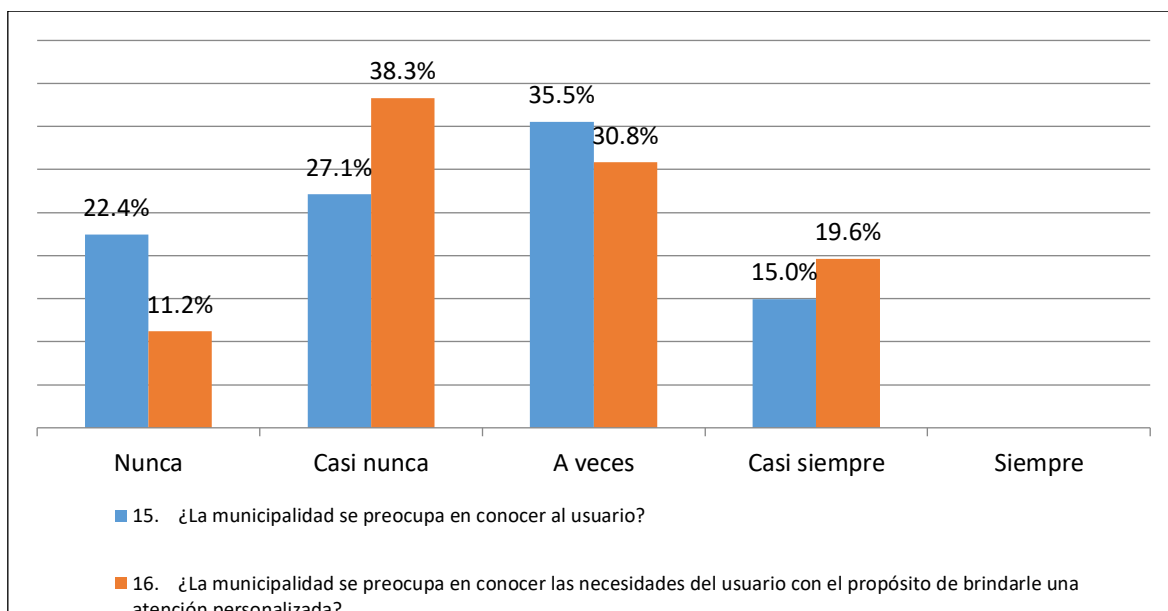


Figura 12. Empatía.

Se observa en la Tabla 12 que el 49,7% mencionó que la municipalidad no se preocupa en conocer al usuario y el 49,5% mencionó que la municipalidad no se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada.

E. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores de 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la Tabla 9 se observa que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación no tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar Correlación de Spearman.

Tabla 13

Pruebas de normalidad de la cultura organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
CULTURA ORGANIZACIONAL	,798	11	,009
DIMENSIÓN: ASPECTOS FORMALES	,804	11	,010
DIMENSIÓN: ASPECTOS INFORMALES	,802	11	,010

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 14

Pruebas de normalidad de la calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,183	107	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

F. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: La cultura organizacional no incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Ha: La cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Tabla 15

Correlación de Rho Spearman entre la cultura organizacional y la calidad de servicio

			Cultura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,691*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	21	21
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,691*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	21	107

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,691$), por lo que se concluye que la cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Hipótesis Especifica 1

Ho: Los aspectos formales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Ha: Los aspectos formales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Tabla 16

Correlación de Rho Spearman entre aspectos formales y la calidad de servicio

			Aspectos formales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aspectos formales	Coefficiente de correlación	1,000	,639*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	21	21
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,639*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	11	107

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,639$), por lo que se concluye que los aspectos formales inciden significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Hipótesis Especifica 2

Ho: Los aspectos informales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Ha: Los aspectos informales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Tabla 17

Correlación de Rho Spearman entre aspectos informales y la calidad de servicio

			Aspectos informales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aspectos informales	Coefficiente de correlación	1,000	,681*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	21	21
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,681*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	21	107

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,681$), por lo que se concluye que los aspectos informales inciden significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Respecto a la comprobación de la hipótesis general La cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018; se observa un valor del coeficiente Spearman de (0.0,691) representado este resultado como correlación moderada alta con una significancia estadística de $p=0.001 < 0,05$, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados concuerdan en alguna medida con lo encontrado por (Escobar, 2017) realizó la investigación titulada “Cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica”, demostraron que hay una asociación significativa con la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica debido a que la Rho calculada es 0,869 lo cual nos permite afirmar contundentemente que a mejor cultura organizacional existiría mayor motivación laboral y viceversa y por tanto la cultura organizacional se convierte en un componente de relevante importancia estratégica y diferenciadora para aquellas empresas que buscan una ventaja competitiva

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 1 Los aspectos formales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018; se observa un valor del coeficiente Spearman de (0.639) representado este resultado como una correlación positiva moderado con una significancia estadística de $p=0.002 < 0,05$, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados concuerdan en alguna medida con lo mencionado por (Revelo, 2014) en su investigación titulada “La cultura

organizacional y su relación con el estrés laboral del personal de la dirección de recursos humanos del ilustre municipio de Quito”, Cuando existe baja realización personal en el trabajador es cuando la actividad que realiza no le genera la suficiente satisfacción laboral, no se están cumpliendo sus objetivos personales sino solo los objetivos organizacionales; ya no se afronta de manera óptima en la toma de decisiones para resolver un conflicto, asimismo en la investigación de (Morales & Tarazona , 2015) titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba- Periodo 2015” quien llego a la conclusión a la conclusión que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Churubamba permitiéndonos cumplir con los objetivos planteados.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 2 Los aspectos informales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018; se observa un valor del coeficiente Spearman de (0.681) representado este resultado como una correlación positiva moderado con una significancia estadística de $p=0.001 < 0,05$, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados concuerdan en alguna medida con lo mencionado por (Villagarcía , 2016) en su investigación titulada “Estilo liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna quien menciona se valora que la calidad en el servicio clientes es indispensable y es necesario medirla, y que lo que no se puede medir no puede controlar, también es imprescindible recalcar que la calidad si bien no es fácil obtenerla tampoco es difícil, y que ciertamente el no tenerla es perdida cuantiosa de dinero, y obviamente esto va en contra de los objetivos de cualquier organización.

5.2. Conclusiones

- Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,639$), por lo que se concluye que los aspectos formales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018. Es decir, a medida que la institución maneje adecuadamente los métodos y procesos de trabajo para el buen desarrollo de la cultura organizacional, se reportara altos niveles en la calidad de servicio.

- Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,681$), por lo que se concluye que los aspectos informales inciden significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018. Es decir que a medida que la organización maneje adecuadamente los estándares de integración formales, mejorara la calidad del servicio.

Por lo expuesto:

- Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,001 < 0,05$; $r = 0,691$), por lo que se concluye que la cultura organizacional incide significativamente en la prestación de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018.

5.3. Recomendaciones

- Implementar un sistema de monitoreo con el fin de mejorar el manejo adecuado de los métodos y procesos de trabajo para el buen desarrollo de la cultura organizacional con el fin de lograr mejoras en la calidad de servicio.
- Promover dentro de la organización estándares de integración formales que ayude mejorar la cultura de trabajo en equipo entre los colaboradores, para la mejora de la gestión en la calidad de servicio.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail*. España: Pirámide.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning .
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: DELTA.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España : Editex.

Shermerhon, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

Sosa, D. (2015). *Administración por calidad* (2 ed.). México: Limusa.

Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio*. Colombia : Universidad La Sabana .

Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistema de gestión. Teoría y práctica*. (2 ed.). España : Ediciones Pirámides.

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. España : Profit .

6.2. Fuentes electrónicas

Arquiñeva, H., & Castillo, Y. (2017). *Estilo liderazgo y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana Castrovirreyna Huancavelica, 2015*. Tesis, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica- Perú. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2017/TESIS-2017-ADMINISTRACION-ARQUI%C3%91EVA%20Y%20CASTILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escobar, O. (2017). *Cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4184/Escobar%20Taip e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marchetta, S. (2012). *La influencia de la cultura organizacional en la gestión de modernización de gobierno local: el caso de la Municipalidad de Tigre*. Tesis, Universidad de San Andrés, Buenos Aires. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/741/3/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Marchetta%20Silvia%20.pdf>

- Morales , C., & Tarazona , D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba- Periodo 2015*. Tesis , Universidad Nacional Hermilio Valdizán , Huánuco, Perú. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revelo, D. (2014). *La Cultura Organizacional y su relación con el Estrés Laboral del personal de la Dirección de Recursos Humanos del Ilustre Municipio de Quito*. Tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3720/1/T-UC-0007-183.pdf>
- Villagarcía , E. (2016). *Construcción de dos escalas sobre calidad en el servicio de salud del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipio (ISSEMyM)*. Tesis , Universidad Autónoma del Estado de México , Toluca, México. Recuperado el 01 de febrero de 2019, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/66117/TesisMasterEscalasCalidadEnElServSectorSalud-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=>

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: ASPECTOS FORMALES					
1. ¿Estás de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad?					
2. ¿Estás de acuerdo con los nombres de los puestos que maneja la municipalidad?					
3. ¿Estás de acuerdo con las descripciones de los puestos en la municipalidad?					
4. ¿Estás de acuerdo con los objetivos organizacionales que maneja la municipalidad?					
5. ¿Estás de acuerdo con las estrategias organizacionales que maneja la municipalidad?					
6. ¿Estás de acuerdo con las tecnologías utilizadas por la municipalidad?					
7. ¿Estás de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad?					
8. ¿Estás de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad?					
DIMENSIÓN: ASPECTOS INFORMALES					
9. ¿Estás de acuerdo con los estándares de influencia que maneja la municipalidad?					
10. ¿Estás de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad?					
11. ¿Estás de acuerdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad?					
12. ¿Estás de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad?					
13. ¿Estás de acuerdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad?					
14. ¿Estás de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad?					
15. ¿Estás de acuerdo con las expectativas que maneja la municipalidad?					
16. ¿Estás de acuerdo con los estándares de integración formales que maneja la municipalidad?					

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
17. ¿Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?					
18. ¿Las oficinas de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?					
19. ¿La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?					

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
20. ¿El personal de atención de la municipalidad cumplen sus funciones adecuadamente?					
21. ¿La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.)?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
22. ¿La municipalidad brinda un servicio sin errores?					
23. ¿La municipalidad brinda un servicio de forma fiable?					
24. ¿La municipalidad cumple con los compromisos que tiene con los clientes?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
25. ¿El personal de la municipalidad tiene la disposición para atenderlo?					
26. ¿El personal de la municipalidad le brinda una rápida atención?					
27. ¿El personal muestra el deseo de querer agradecerle?					
28. ¿El personal tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
29. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de peligros?					
30. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio que ofrece?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
31. ¿La municipalidad se preocupa en conocer al usuario?					
32. ¿La municipalidad se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada?					