



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cultura organizacional y calidad de servicio de la Empresa  
Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, Distrito de Bagua  
Grande, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Rafael Zulueta, Hernando ([orcid.org/0000-0002-9714-9367](https://orcid.org/0000-0002-9714-9367))

**ASESOR:**

Mba. Paredes Del Aguila, Jardiel ([orcid.org/0000-0001-5461-0929](https://orcid.org/0000-0001-5461-0929))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ  
2023**

## **Dedicatoria**

Dedico a mi esposa y mis dos hijos, a quienes los amo mucho; por seguir apoyándome en cada momento difícil de mi formación académica, soportando mis ausencias y descuidos, apoyándome siempre en todo momento.

### **Agradecimiento**

Doy gracias al creador por lo más preciado, como la vida y la salud; para mis padres allá en el cielo, por haberme inculcado siempre valores y el respeto hacia los demás. Al MBA. Jardiel Paredes Del Águila, mi reconocimiento y admiración por su soporte y por darnos su excelente asesoría, que con su sapiencia y experiencia; se ha podido terminar este trabajo de tesis.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de gráficos y figuras                         | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 11   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 11   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 11   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo                    | 12   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 14   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 14   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 15   |
| IV. RESULTADOS                                       | 16   |
| V. DISCUSIÓN   | 24   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 28   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 29   |
| REFERENCIAS  | 30   |
| ANEXOS   | 34   |

## Índice de tablas

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Resultados de niveles de cultura organizacional y calidad de servicio                                     | 16 |
| Tabla 2 | Resultados de niveles de cultura organizacional y expectativa de los empleados                            | 17 |
| Tabla 3 | Resultados de niveles de cultura organizacional y percepción de los empleados                             | 18 |
| Tabla 4 | Resultados de niveles de cultura organizacional y la satisfacción de los empleados                        | 19 |
| Tabla 5 | Resultados de niveles de cultura organizacional y la calidad de Servicio                                  | 20 |
| Tabla 6 | Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y las expectativas de los empleados | 21 |
| Tabla 7 | Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la percepción de los empleados    | 22 |
| Tabla 8 | Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados  | 23 |

## Índice de gráficos y figuras

**Figura 1.** Relación de las variables

11

## Resumen

En la presente pesquisa la finalidad principal fue hallar la correlación entre la Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande – 2022; de igual forma, el tipo de investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal, y enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 54 colaboradores de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, en adelante EMSEU SAC; el instrumento utilizado fue el cuestionario y como técnica fue la encuesta. Conforme a los resultados que se han obtenido se puede manifestar que el 72.2% de los trabajadores encuestados revelaron que la cultura organizativa casi siempre está relacionada con la calidad de servicio, así como el 61.1% de los interrogados consideraron que la calidad de servicio casi siempre está relacionada con la cultura organizativa; mientras que, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo como coeficiente de correlación un 0.440, demostrando que hay una relación positiva moderada con un nivel de significancia equivalente a  $0.001 < 0.05$ . En síntesis, se acepta la hipótesis alterna, comprobando que hay una correlación positiva moderada entre la cultura organizativa y la calidad de servicio en la EMSEU SAC.

**Palabras Clave:** Cultura organizacional, calidad de servicio, comunicación organizacional, atención al cliente

## Abstract

The main purpose of this research was to find the correlation between organizational culture and service quality in the Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba, district Bagua Grande - 2022; likewise, the type of research was applied, with non-experimental design, cross-sectional, and quantitative approach. The population consisted of 54 employees of the Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, hereinafter EMSEU SAC; the instrument used was the questionnaire and the technique was the survey. According to the results obtained, 72.2% of the workers surveyed revealed that the organizational culture is almost always related to the quality of service, and 61.1% of those questioned considered that the quality of service is almost always related to the organizational culture; while, by means of Spearman's Rho correlation test, the correlation coefficient was 0.440, showing that there is a moderate positive relationship with a significance level equivalent to  $0.001 < 0.05$ . In summary, the alternative hypothesis is accepted, proving that there is a moderate positive correlation between organizational culture and service quality at EMSEU SAC.

**Keywords:** Organizational culture, service quality, organizational communication, customer service

## I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional y el desempeño laboral son trascendentales, ya que permite a los trabajadores dar forma a su identidad, fortalecer los lazos laborales y, por lo tanto, a su forma de trabajar. La cultura Organizacional es algo que los directivos deben considerarlo de mucha responsabilidad, debido a que garantiza de cierto modo el acuerdo que asumen las personas con la empresa y su desempeño dentro de la misma, logrando resultados óptimos en sus procedimientos, certeza y solidez laboral (Rojas et al., 2020).

A nivel internacional, las agencias gubernamentales y otras organizaciones tienen como obj. servir a sus usuarios de una manera organizada que promueva el bienestar general y el desarrollo del país. En el contexto social de importancia organizacional, es importante mostrar que la calidad del servicio ofrecido a la sociedad muchas veces está relacionada con las actitudes de buen servicio, el actuar y el desempeño de los empleados de acuerdo con los lineamientos organizacionales. Responde a lo que necesita el cliente en tiempo y forma; la coordinación del personal en una organización, es muy importante para los funcionarios gubernamentales que exigen más que cooperación y ética en su cultura organizacional (Pedraza-Álvarez et al., 2017).

Por su parte, Guevara (2018) en su pesquisa realizada en Maravi Ecuador manifiesta que las investigaciones en el ámbito internacional muestran que la cultura organizativa posee un cierto nivel de complejidad, puesto que está vinculada a variables concretas de carácter psicológico, económico, etnográfico y social.

En el ámbito nacional Suárez (2017), la cultura de una institución se define por un sentido de pertenencia, comprensión y aceptación basada en los valores, la moral y los comportamientos que sustentan la organización. Es un componente intangible pero importante en la construcción de relaciones con la comunidad, cuya posición puede ser la lealtad, la solidaridad y consideración por la organización.

La investigación cuantitativa muestra que moldear y predecir la cultura organizacional es complejo, ya que se relaciona con aspectos internos de los trabajadores, como hábitos, educación moral y otras habilidades; son aspectos que tienen impacto significativo en el trabajo (Reyes & Moros, 2018).

Terán et al. (2021) plantea que la eficacia del servicio es como un factor muy importante para evaluar a América Latina, buscando mecanismos para centrarse mejor en los usuarios y crear un entorno de lealtad entre instituciones y ciudadanía; es la razón de la existencia de instituciones nacionales.

Por lo tanto, el servicio de calidad es en realidad el efecto de una cultura organizacional sólida y reflexiva, existiendo una correlación directa entre las variables examinadas. Como resultado, una cultura organizacional avanzada mejora el servicio de calidad y hace que el servicio brindado a los usuarios sea más satisfactorio.

La Empresa EMSEU SAC, es una empresa de la Municipalidad provincial de Utcubamba, la cual se dedica a la comercialización de energía eléctrica, por tanto, brinda servicios eléctricos a los distritos y barrios, buscando constantemente la mejora de la calidad, basada en una cultura institucional adecuada para perseguir los objetivos del desarrollo urbano y rural.

Acerca de la realidad problemática de la empresa EMSEU SAC, la verdadera incertidumbre radica en que se ha visto recientemente que el problema presentado está empeorando, las quejas están aumentando y la cultura de toda la organización es muy mala, impactando directamente en el desempeño de los trabajadores, lo que a su vez se refleja en la mala calidad de servicio brindada hacia los clientes.

En ese sentido, la preocupación de los directivos de la institución es la falta de atención a la demanda oportuna, lo que lleva a la insatisfacción de los usuarios con la calidad del servicio, resultando complicado para los trabajadores. Por otro lado, la gestión de los RRHH es muy variable, para ello se decidió realizar una encuesta con el propósito de tener resultados que ayuden a recomendar a gerencia las acciones necesarias para restablecer la calidad del servicio y la cultura organizativa de la entidad.

De acuerdo con Fernández (2020) señaló que, con la finalidad de generar nuevas ideas y enfoques teóricos basados en el análisis contradictorio de teorías e hipótesis para apoyar futuras investigaciones, esto confirma que este razonamiento está ligado a la actividad de los investigadores para descubrir nuevos conocimientos en el ámbito de la investigación.

De manera teórica, el presente trabajo profundiza las teorías relacionadas a la cultura organizacional y la calidad de servicio en la entidad EMSEU SAC, sosteniendo las teorías de diversos autores; el cual sirvió como antecedente para considerarse en otras investigaciones afines con el tema. Teniendo en cuenta estas teorías se establecerá un análisis, así como lograr una visión total de la representada.

Partiendo de los hallazgos se plantea la justificación en la práctica del estudio, puesto que existe la necesidad de restablecer la cultura organizacional y del mismo modo la calidad del servicio brindado en la empresa en estudio. Después del análisis de resultados se plantea una propuesta de solución al problema detectado en la empresa en estudio, sobre las variables de estudio y a partir de dicho análisis se recomendó a los directivos establecer estrategias que al aplicarlas podrían mitigar los problemas.

Por otro lado, la presente pesquisa se formuló como problema principal: ¿Cuál es la correlación entre la cultura organizativa y la calidad del servicio de la empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022?; mientras, que el obj. gen. planteado fue: Hallar la relación entre la cultura organizativa y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022. Los obj. esp. fueron: (1) Determinar cuál es la relación entre la cultura organizativa con las expectativas de los empleados de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022; (2) Hallar cuál es la relación entre la cultura organizativa y la percepción de los empleados de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022; (3) Hallar cuál es la relación entre la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022.

Además, se ha formulado como hipótesis: H1. La cultura organizativa está relacionada con la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022; H2. La cultura organizativa no tiene nada que ver con la calidad de servicio de la empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado destacan los siguientes antecedentes, recopilados a partir de investigaciones anteriores al estudio actual y similares:

En el ámbito local, Arévalo (2019) en su estudio cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019 que tuvo como propósito evaluar cómo la cultura corporativa influye en la calidad de servicio a los clientes. La población estuvo compuesta por 78 empleados de Provias que trabajan en las áreas de gestión administrativa y atención al cliente; la muestra fue tomada de un censo y el instrumento utilizado fue un cuestionario con 20 preguntas tipo Likert. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y de nivel explicativo causal. El resultado y conclusión tras el análisis y tratamiento de los datos determinó que existe influencia considerable de la cultura corporativa en la calidad del servicio prestado a los clientes de Provias.

En el ámbito nacional, Sotomayor (2021) señala en su proyecto como objeto principal el reconocer como influye la cultura organizacional y los recursos humanos en la gestión de una Municipalidad; su metodología aplicada fue mixta, con métodos cuantitativos y cualitativos, con diseño no experimental, correlativo, de corte transversal, y con una muestra no probabilística de 183 factores. La técnica e instrumento utilizado fueron la encuesta y entrevista; los resultados manifestaron que el 62% de los interrogados indicó que la agencia no promociona la cultura organizativa, y el 35% señaló que sólo la promociona en determinadas áreas. Concluyendo que es importante gestionar un lenguaje integrado, creencias y comportamientos adecuados al funcionamiento de la empresa.

Asimismo, Benancio (2018), en su trabajo de investigación, aplicó el tipo de estudio no experimental, enfoque cuantitativo con diseño correlacional transversal a una población de 82 trabajadores la muestra fue de 52 colaboradores, como técnica la encuesta, utilizó el Alfa de Cronbach, por la cual mediante la correlación Rho de Spearman llegó a la conclusión que, si existe una cultura organizativa en una organización pública, funcionará con mejor calidad.

Por tanto, Mosqueira (2020) presentó su artículo científico con métodos cuantitativos a nivel básico, con un total de 920 estudiantes y una muestra de 210. Tomando como instrumento la encuesta, la validez de esta herramienta llega a

0,892 con el alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación de Pearson de 0,785 y 0,856 para cada variable, indicando así una alta correlación positiva. Los resultados mostraron que el 41% de los empleados conocen y tienen experiencia de la cultura organizativa, el 51,4% en el nivel medio y el 17,6% en el nivel bajo. De igual modo, en cuanto a la calidad del servicio, el 53,3% mantuvo un nivel medio, el 31,9% se encontraba en un nivel bajo y el 14,8% en un nivel elevado.

A nivel internacional, Cuenca y López (2020) en su estudio de la gestión de compromiso y cultura organizacional de Flacso – Ecuador, en el cual el análisis de la dedicación de los colaboradores de FLACSO y de su cultura organizativa es el principal obj., utilizaron métodos cuantitativos, no experimentales, y transversales. Precizando que el coeficiente de correlación de Pearson para la variable de identificación de empleados era de 0,441 y para la participación laboral era de 0,471\*, lo que llevó a la conclusión de que el 89% de los participantes creían que el principal obstáculo era la burocracia y el 87% de los participantes pensó que era una inflexibilidad de las normas.

Por tanto Sotelo y Figueroa (2017), según su estudio el clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior, cuyo obj. conocer la relación entre el clima organizacional y el nivel de servicio que perciben los empleados, específicamente en dos escuelas preparatorias del estado mexicano de Durango. Los datos fueron recopilados mediante una técnica de encuesta, se entregó a profesores y empleados administrativos el cuestionario titulado. Se examinaron los supuestos, se elaboró una ecuación de regresión y se empleó la técnica de análisis estadístico de regresión lineal simple. Como resultado, se puede afirmar que existe una correlación positiva entre las dos variables, y el modelo de regresión lineal es coherente con los supuestos de las averiguaciones en la rama.

Concuerta Pedraja-Rejas et al. (2020), en su artículo liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual, tuvieron como obj. examinar las investigaciones previas sobre cultura organizativa, liderazgo y calidad en las instituciones de enseñanza superior con el fin de contribuir a la búsqueda conceptual de conexiones entre estos factores. Se concluyó que el uso de líderes activos y el fomento de culturas efectivas son necesarios porque tienen el potencial de afectar el grado de calidad institucional y

el cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que a su vez afecta la formación de profesionales competentes.

Según Belias et al. (2015), se confirmó que la variable cultura organizacional es el sistema operativo como el Genoma de una empresa. Según la literatura, crear una cultura unificada dentro de una organización es crucial para la estabilidad institucional, así como para el buen hacer de los empleados que desean lograr mejoras a largo plazo, cuidado y dedicación en su trabajo. La satisfacción del cliente es producto de una sólida calidad de servicio (Laforet, 2016). De esta manera una cultura organizacional sólida, transmitirá sentimientos de identidad en los colaboradores, facilitando el compromiso en sus funciones mejorando sus procesos de servicio. De tal manera que la Variable cultura organizacional se dividen en 3 dimensiones.

Dimensión simbólica: Según los estudios de, Lucas y García (2002) esta dimensión tiene un entorno inherente a un individuo que siempre se esfuerza por las actividades y tareas que desempeña en su centro laboral. añadiendo los valores, hábitos, esperanzas y objetivos que el socio nutre a la empresa. Este concepto es por Calzada et al. (2007) siendo coherente con la evidencia de que esta dimensión es más general que el modelo cultural que permite el análisis de hechos en situaciones concretas, de tal manera indica Montiel (2010) que esta dimensión incluye en el significado, aspectos rituales e ideológicos, identidad y diversas actitudes personales internas que se manifiestan en que como se comportan las personas en el ámbito laboral.

Dimensión instrumental: Para Lucas y García (2002) la cultura es una técnica útil que se gestiona con el fin de conseguir objetivos empresariales. Para ello es primordial considerar los pormenores elementales como la tecnología, innovación, preparación del factor humano para su éxito. La cultura organizacional posee una alineación directa debido a que orienta a los empleados de una organización a dar calidad de servicio (Calzada et al., 2007)

Dimensión estable: De acuerdo a los autores, Lucas y García (2002) esta dimensión admite mejorar el comportamiento de los dispositivos y gestionarlos para alcanzar los objetivos en forma conjunta, siendo importante motivar a los colaboradores y generar un ambiente de trabajo cómodo. Asimismo, permite a las organizaciones evitar tareas repetitivas en la realización del trabajo a lo largo del

tiempo. Esta dimensión está relacionada con los estándares de cultura que se desarrollan en la organización y que se mantienen a través de los años (Calzada et al., 2007).

Sobre la variable calidad de servicio: Es el resultado de cotejar las percepciones de los clientes sobre la atención brindada por el prestador de servicio (Dolors, 2004). De acuerdo con la norma ISO 9000, la calidad del servicio es el medio para lograr resultados acertados en la prestación de servicios, es decir, el medio para transferir diferentes habilidades de los empleados al realizar tareas.

Para los autores, Díaz y Pons (2009) el servicio de calidad es lo que el consumidor lo percibe sobre tal o cual servicio. hay una correlación directa entre calidad y servicio. Parasuraman et al. (1985) coinciden en que la calidad de servicio se trata de las perspectivas y percepciones del usuario sobre un determinado servicio requerido.

Teoría de calidad de servicio, para Miranda et al. (2014) según su estudio la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tienen los clientes tanto internos como externos sobre qué tan bueno un determinado servicio satisface sus necesidades del consumidor.

Teoría de modelo Servqual Duque (2005), crearon una herramienta para medir la calidad del servicio. Dicha herramienta o instrumento puede medir la calidad proporcionando una estimación subjetiva de los conocimientos y emociones de los clientes a partir de los análisis o juicios que realizaron a las respuestas de la encuesta.

Dimensiones de calidad de servicio: Expectativas, es la percepción y satisfacción del cliente. Los autores como Caldera et al. (2011) manifestaron que los factores como las creencias de los clientes sobre una entidad que presta el servicio, están determinados y son herramientas para medición del servicio de calidad con relación a su rendimiento. Por eso la calidad es fundamental en lo que pretenden construir las organizaciones públicas y privadas, considerando la llave al éxito para alcanzar los objetivos, y el resultado es la satisfacción de los usuarios.

La percepción para Caldera et al. (2011), la cognición es un factor psicológico que influye en los usuarios mediante la transferencia de información a través de los sentidos, la anticipada organización de los sistemas del conocimiento y la cimentación de conceptos.

Larrea et al. (2009) muestran que cuando el cliente percibe que es positiva la calidad, también será positiva la satisfacción del cliente, pero cuando el cliente siente nula calidad, la satisfacción es neutral ; por lo tanto, este indicador varía a medida que la calidad del servicio haga lo mismo. Zeithaml et al. (2010) han afirmado un cliente satisfecho, está influenciado por determinadas características propias de los productos o servicios, siendo estos factores relevantes, los personales y las situacionales que son parte de los pensamientos del consumidor.

La satisfacción, para los autores, la magnitud de satisfacción, es una forma significativa de invadir el espacio psicológico de nuestros clientes o comprador, referida a la calidad del rendimiento que se percibe. Es decir, las expectativas es la percepción y anhelos del usuario. El nivel de aceptación con un producto o servicio adquirido puede producir insatisfacción, satisfacción y expectativas (Caldera et al; 2011). El nivel de satisfacción de los usuarios se establece comparando las expectativas de los clientes con los servicios que da la organización (Peralta, 2006).

Según Hunt (1977), pionero en el tema, define la satisfacción del cliente como una clasificación que facilita la autoevaluación de un cliente de las distintas influencias y experiencias asociadas a la obtención y uso del producto o servicio deseado.

Por lo que sostiene Swartz y Brown (1989) explica en que los clientes prefieren y aprecian a más organizaciones que ofrecen servicios de calidad. Esto se ha convertido en un problema con el tiempo, debido a que los clientes tienden a exigir una mejor calidad de prestación, asociarlo con lo que desean y comparar su experiencia de servicio con lo que esperan del servicio. Las ventajas de la satisfacción del cliente son; evitar perder clientes. En su mayoría los clientes pueden dejar su marca preferida o negocio, no por el precio, pero si puede ser por servicio malo. Al aumentar la satisfacción y el seguimiento, mejorará en la calidad de la experiencia que proporciona; esta es una indicación de la intención de compra; Al medir la satisfacción, puede entender sus expectativas de compra y la probabilidad de que sus clientes compren en el futuro.

Ampliación del periodo de vida del cliente, se da cuando los consumidores están satisfechos, compran varias veces. Esto aumenta no solamente los beneficios de la empresa, sino que también puede retener en el tiempo al cliente.

Genera referencias positivas, los consumidores contentos pueden recomendar una marca o determinada empresa a sus amigos, familiares o compañeros. También es importante, pero no es bueno para su negocio.

La gestión de calidad y satisfacción, dicta que cada organización debe poder ofrecerle los productos y servicios que desea. Para ello debe utilizarse la gestión de la calidad según norma ISO 9001. De acuerdo a la norma internacional el cliente es un actor importante para llegar a la cúspide del éxito en los negocios.

Según la teoría de la cultura organizativa, es crucial para el éxito de una entidad porque proporciona a los empleados un sentido de identidad organizativa y una comprensión clara de lo que representa la organización. También sirve como fuente importante de estabilidad y continuidad para la organización, lo que da a sus miembros una sensación de seguridad. Del mismo modo que comprender la cultura de una organización ayuda a los recién contratados a interpretar lo que ocurre en ella, las culturas pueden ayudar a despertar el interés de los trabajadores por su trabajo (Ñañez Severino , 2021).

Concuerda Mosqueira (2017), argumenta que las organizaciones requieren conocer su propia cultura organizativa, a partir de ella implementar, esquemas organizacionales de alta eficacia y productividad que a la vez permitan que la organización conserve su identidad. Por su parte, según Chiavenato (2009) cada persona interioriza y adquiere gradualmente componentes culturales desde su nacimiento a través de procesos de socialización y educación, que a su vez se ven favorecidos por la comunicación compartida.

Teoría de La calidad de servicio: Es el resultado de cotejar las percepciones de los clientes sobre la atención brindada por el prestador de servicio (Dolors, 2004). De acuerdo con la norma ISO 9000, la calidad del servicio es el medio para lograr resultados acertados en la prestación de servicios, es decir, el medio para transferir diferentes habilidades de los empleados al realizar tareas.

Para los autores, Díaz y Pons (2009), el servicio de calidad es lo que el consumidor lo percibe sobre tal o cual servicio. hay una correlación directa entre calidad y servicio. Parasuraman et al. (1985) coinciden respecto a que la calidad de servicio se trata de las perspectivas y percepciones de la persona sobre un determinado servicio requerido.

Para Miranda et al. (2021), según sus investigaciones, alcanzar las expectativas de los clientes internos y externos en cuanto a la eficacia con que un determinado servicio satisface sus demandas de consumo constituye la calidad del servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente informe fue de tipo de investigación aplicada, se analizó la problemática existente entre las variables Cultura organizacional y Calidad de servicio de la entidad EMSEU SAC, distrito de Bagua Grande, para así poder resolverlo. Tal y como apunta Baena (2017), el presente tipo de investigación implica la aplicación responsable de las pesquisas establecidas en el marco de criterios de fiabilidad para abordar problemas concretos en entornos sociales.

El diseño del estudio es no experimental. En cuanto al estudio Ñaupas (2018), sostiene que la investig. descriptiva porque busca especificar la naturaleza y atributos de una determinada población y correlación ya que considera en ubicar el nivel de la correlación de las dos o más variables. Por otro lado, sostiene que el diseño que son no experimentales, involucra la no modificación alguna de la variable, siendo analizadas en su estado natural. Por último, transversal dado que la data fue analizada en un solo periodo de tiempo.

En ese sentido, la correlación entre las variables es directa, la cual se da entre la muestra (m) y la variable tanto dependiente (Ox), la cual sería Cultura organizativa, y como independiente (Oy), la cual corresponde a la Calidad de servicio.

*En el anexo de la Figura1. Relación de las variables, Dónde: (m): muestra, (Ox) : Cultura organizativa, (Oy) : Calidad de servicio, ( r) : Relación.*

#### 3.2. Variables y operacionalización

Por las que las variables del presente estudio se detallan a continuación:

**Variable independiente:** Cultura organizacional

**Definición conceptual:** Es la cantidad ordenada y estructurada de reglas, comportamientos y actitudes propias de una empresa, la cual influye de manera oportuna sobre el comportamiento deliberado de sus colaboradores, lógicamente en beneficio de la prestación de servicios altamente cualificados (Gansho & Sukdeo, 2018).

Esta variable se define operacionalmente en 3 dimensiones: simbólica, instrumental y estable; asimismo los indicadores de la dimensión de la variable independiente, se miden en relación a la estrategia, estructura, trabajo en equipo, orientación a resultados, orientación a personas, etc.

**Variable dependiente:** Calidad del servicio

**Definición conceptual:** Se determina como la comparación de que como la perciben los clientes y la atención que ofrecen las organizaciones. De acuerdo a la norma ISO - 9000, la calidad del servicio es un medio que garantiza resultados satisfactorios por derivarse de una actividad concreta (Dolors, 2004).

Expectativas, percepción y satisfacción son las tres definiciones operativas de esta variable; el grado en que las expectativas o deseos de los clientes difieren de cómo experimentan realmente el servicio en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se conoce como calidad del servicio (Berry et al., 1989).

La escala de medición de las variables fue ordinal, este nivel se refiere al orden en la medición, calificar una experiencia con una escala del 1 al 10. debido a que permite establecer categorías con nivel jerárquico y ordenado (Ñaupas et al., 2014).

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

Según Arias y Covinos (2021), la población viene a ser definida como una cantidad cuantificable de individuos y otros elementos que sirven de referencia para seleccionar muestras que cumplen ciertos criterios predeterminados. En ese sentido, la población estuvo integrada por 54 trabajadores tanto de campo como administrativos de la empresa EMSEU SAC.

**Criterios de inclusión:** Personal de la empresa tanto (Administrativos como técnicos de campo), entre 20 y 60 años, incluido personal con licencia y vacaciones.

**Criterios de exclusión:** Trabajadores de mantenimiento, trabajadores que superan los 61 años y los que están con permisos.

La muestra es el subconjunto demográfico más frecuentemente representativo para una averiguación (Ñaupas, et al. 2018). Por lo que la muestra determinada en la presente pesquisa abarcó el total de la población, la cual la conforman 54 trabajadores entre técnicos de campo y administrativos.

En la presente pesquisa el tipo de muestreo fue censal al considerar el total de la población; puesto que, es una cantidad manejable. Para Ramirez (1999), todas las unidades de investigación se tienen en cuenta a la hora de crear la muestra censal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio como técnica se empleó la encuesta para el estudio de las presentes variables según la escala de Likert; por otro lado, el instrumento empleado fue el cuestionario propio del análisis teórico, suficiente para dar respuesta a los problemas.

En este sentido, Ñaupas et. al. (2018), sostienen que un cuestionario es un documento tangible o intangible conformado por una serie de ítems que fueron creados para evaluar variables mediante una escala Likert determinada. Por su parte, la escala Likert es un conjunto de medidas basadas en categorías de 1 a 5 o 7 que pretenden cuantificar; un ítem es cuantificado de una manera que se basa en el agrado de los encuestados.

De acuerdo a la opinión sabia de Baena (2017), estas técnicas son procesos que dan garantía a los hechos empíricos de la investigación; permite la aplicación de métodos, técnicas y herramientas para conseguir los mismos objetivos de investigación y actividades humanas.

La validez de los instrumentos utilizados ha sido validada y ha recibido opiniones de expertos en la materia. Las preguntas son calificadas por especialistas utilizando las indicaciones que aparecen en las dimensiones de la investigación como parte del instrumento validado Ñaupas et. al. (2018).

Por otro lado, el Alfa de Cronbach es un indicador que evalúa el grado de conexión de los componentes de un instrumento para determinar su fiabilidad (Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020). Para hallar el grado de confiabilidad de los instrumentos, se manejó el programa estadístico IBM SPSS statistics 26; a partir del cual se estableció un valor del Alfa de Cronbach de 0,751 para la variable de cultura organizativa; mientras que, para la variable de calidad del servicio se estableció un valor de 0,792, lo que indican que los instrumentos tienen una fiabilidad aceptable, por ende, son aplicables (Anexo 04).

Para entender el nivel de fiabilidad, según Palella y Pestana (2010), se refiere al valor de fiabilidad de cada ítem ofrecido. Además, Ñaupas et. al. (2018),

afirmaron que la fiabilidad es una medida del calibre de los componentes que intervienen en la creación de una herramienta que puede producir datos fiables cuando se someten a un procesamiento estadístico.

### **3.5. Procedimientos**

La presente averiguación comenzó con la autorización que otorgó la empresa EMSEU SAC (Anexo 05) para realizar el estudio que se propuso; para la recopilación de data se aplicaron las encuestas mediante cuestionarios (Anexo 02), el cual fue desarrollado y estructurado en la plataforma de Google Forms para recabar información. Seguidamente, fue validado el instrumento de estudio por expertos en el tema (Anexo 03); una vez establecida la validez y confiabilidad de la herramienta, se procedió con la recopilación de data de los 54 operarios de la entidad a través del instrumento del cuestionario. Por último, se consideró las respuestas obtenidas hasta un día determinado, para luego ser descargadas y procesadas en el programa estadístico del SPSS v26 para luego ser analizadas e interpretadas.

Como siguiente paso, se generó una tabla estadística para el análisis y descripciones relacionadas con SPSS v26.0; a partir de la encuesta obtenida, se manejó la estadística descriptiva, con la cual fue posible el desarrollo de tablas que mostraron el nivel de asociación que presentan las variables propias de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se manejaron métodos estadísticos, siendo analizados los resultados a través del software SPSS v26.0 de donde se obtuvieron gráficos y tablas que respondieron a los problemas del estudio. Según el tipo de variable y la escala de medición, fue posible presentar el informe con más detalle y precisión. Asimismo, según el análisis de inferencia, cual método oportuno y pertinente para la prueba de hipótesis.

Para conocer la distribución de las variables de control y el grado de la cultura organizacional y la calidad de servicio de la empresa EMSEU SAC, se utilizó estadística descriptiva, esta se realizó haciendo uso del SPSS v26.0, se procesaron los datos aplicando diferentes pruebas estadísticas descriptivas y lógicas para demostrar confiabilidad de aquellos instrumentos.

### **3.7. Aspectos éticos**

A nivel internacional a favor de la sociedad y las organizaciones, Moscoso y Díaz (2018) señalaron que, a la hora de desarrollar un proyecto de investigación, deben tenerse en cuenta una serie de factores, como los principios de beneficencia y no maleficencia, justicia, equidad, respeto a la autonomía, secreto y privacidad, con el fin de mantener el rigor metodológico.

En este sentido, la ética en la averiguación se refiere a una actitud moral que incluye no sólo llevar a cabo una pesquisa de los más altos estándares profesionales, sino también respetar y proteger a los sujetos que voluntariamente aceptan ser estudiados; algunas normas éticas para la investigación incluyen la decencia, la justicia y la filantropía (Alvarez, 2018).

A nivel nacional, Rodríguez y Huamanchumo (2015), mantienen que la investigación social e institucional debe ser el principal énfasis de la investigación. Para garantizar la exactitud de las respuestas sin afectar a los resultados se tomaron datos de la encuesta, al tiempo que se respetan las normas éticas de investigación y las leyes sobre derechos de autor.

La presente investigación siguió una estructura de acuerdo a la metodología establecida por la universidad; tomando en cuenta, información originada en el presente trabajo fue nueva, respetando los autores al momento de citar, y manejando las normas APA 7ma edición no utilizan la reproducción de datos, no suplantan la identidad, no procesan la información mediante el autoplagio y desarrollan el uso de la estadística sin modificación alguna; por lo que, esta investigación es fiable; asimismo, se evitó el plagio para promover la integridad académica mediante el programa Turnitin. Por tanto, contiene una construcción de ideas razonables la cual es importante como una fuente de consulta para satisfacer sus requerimientos académicos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Partiendo del Obj. gen.

Hallar la relación de la cultura organizativa y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022.

**Tabla 1**

*Resultados de niveles de cultura organizacional y calidad de servicio*

|                        |              | Calidad de servicio |              |         | Total  |       |
|------------------------|--------------|---------------------|--------------|---------|--------|-------|
|                        |              | A veces             | Casi siempre | Siempre |        |       |
| Cultura organizacional | A veces      | Recuento            | 1            | 9       | 0      | 10    |
|                        |              | % del total         | 1,9%         | 16,7%   | 0,0%   | 18,5% |
|                        | Casi siempre | Recuento            | 1            | 23      | 15     | 39    |
|                        |              | % del total         | 1,9%         | 42,6%   | 27,8%  | 72,2% |
|                        | Siempre      | Recuento            | 0            | 1       | 4      | 5     |
|                        |              | % del total         | 0,0%         | 1,9%    | 7,4%   | 9,3%  |
| Total                  | Recuento     | 2                   | 33           | 19      | 54     |       |
|                        | % del total  | 3,7%                | 61,1%        | 35,2%   | 100,0% |       |

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Según los resultados se puede verificar que en la tabla 1, el 72.2% de colaboradores encuestados ostentaron que la cultura organizativa casi siempre tiene relación con la calidad de servicio de la entidad. De igual manera, el 3.7% de los trabajadores encuestados consideraron que la calidad del servicio a veces tiene relación con la cultura organizacional, por consiguiente el 61.1%, de trabajadores estudiados manifestaron que la calidad de servicio, casi siempre tiene relación con la cultura organizativa, y el 35.2% manifestaron que siempre tienen relación ambas variables; mientras que, el 18.5% manifestaron que a veces la cultura organizativa tiene relación con la calidad del servicio de la empresa y el 9.3% manifestó que ambas variables siempre están relacionadas.

## Teniendo en cuenta el Obj. esp.1

Comprobar cuál es la relación entre la cultura organizativa, con las expectativas de los empleados. En la Entidad Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022.

**Tabla 2**

*Resultados de niveles de cultura organizacional y expectativa de los empleados*

|                        |              | Expectativa de los empleados |              |         | Total |        |
|------------------------|--------------|------------------------------|--------------|---------|-------|--------|
|                        |              | A veces                      | Casi siempre | Siempre |       |        |
| Variable 1             | A veces      | Recuento                     | 2            | 8       | 0     | 10     |
|                        |              | % del total                  | 3,7%         | 14,8%   | 0,0%  | 18,5%  |
| cultura organizacional | Casi siempre | Recuento                     | 6            | 27      | 6     | 39     |
|                        |              | % del total                  | 11,1%        | 50,0%   | 11,1% | 72,2%  |
|                        | Siempre      | Recuento                     | 0            | 1       | 4     | 5      |
|                        |              | % del total                  | 0,0%         | 1,9%    | 7,4%  | 9,3%   |
| Total                  | Recuento     |                              | 8            | 36      | 10    | 54     |
|                        | % del total  |                              | 14,8%        | 66,7%   | 18,5% | 100,0% |

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** En la tabla 2, que el 72.2% de los trabajadores que fueron encuestados ostentaron que la cultura organizativa, casi siempre se relaciona con las expectativas de los trabajadores; así mismo el 14.8% de los encuestados manifestaron que a veces las expectativas de los empleados se relaciona con la cultura organizativa , así como el 66.7% de los encuestados manifestaron que sus expectativas , casi siempre se relacionan, y el 18.5% manifestaron que las expectativas, siempre están relacionadas con la cultura organizativa. Por su parte, el 18.5% de los encuestados manifestaron que la cultura organizativa, a veces se relaciona con las expectativas y el 9.3% de trabajadores encuestados manifestaron que la cultura organizativa siempre se relaciona con las perspectivas de los empleados.

### Asimismo, como el Obj. esp. 2 se tiene que:

Comprobar que relación existente entre la cultura organizativa y la percepción de los empleados de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua grande, 2022.

**Tabla 3**

*Resultados de niveles de cultura organizacional y percepción de los empleados*

|                           |              | Percepción de los empleados |              |         | Total  |       |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|---------|--------|-------|
|                           |              | A veces                     | Casi siempre | Siempre |        |       |
| cultura<br>organizacional | A veces      | Recuento                    | 1            | 7       | 2      | 10    |
|                           |              | % del total                 | 1,9%         | 13,0%   | 3,7%   | 18,5% |
|                           | Casi siempre | Recuento                    | 1            | 16      | 22     | 39    |
|                           |              | % del total                 | 1,9%         | 29,6%   | 40,7%  | 72,2% |
|                           | Siempre      | Recuento                    | 0            | 2       | 3      | 5     |
|                           |              | % del total                 | 0,0%         | 3,7%    | 5,6%   | 9,3%  |
| Total                     | Recuento     | 2                           | 25           | 27      | 54     |       |
|                           | % del total  | 3,7%                        | 46,3%        | 50,0%   | 100,0% |       |

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Se puede verificar en la tabla 3, que el 72.2% de los trabajadores que fueron encuestados revelaron que la cultura organizativa casi siempre está relacionada con la percepción de los empleados de la Empresa EMSEU SAC, mientras que, el 3.7% manifestaron que a veces la percepción de los empleados está relacionada con la cultura organizativa. Por consiguiente, el 46.3% manifestaron que casi siempre la perciben, y el 50.0% manifestaron que siempre perciben que está relacionado; asimismo, que el 18.5% de los encuestados manifestaron que a veces perciben que la cultura organizacional se relaciona, y el 9.3% de los asalariados encuestados manifestaron que la cultura organizativa, siempre se relaciona.

### Finalmente, Obj. esp. 3.

Encontrar como se relaciona la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande 2022.

**Tabla 4**

*Resultados de niveles de cultura organizacional y la satisfacción de los empleados*

|                        |              | Satisfacción de los empleados |              |         | Total  |       |
|------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|---------|--------|-------|
|                        |              | A veces                       | Casi siempre | Siempre |        |       |
| cultura organizacional | A veces      | Recuento                      | 1            | 7       | 2      | 10    |
|                        |              | % del total                   | 1,9%         | 13,0%   | 3,7%   | 18,5% |
|                        | Casi siempre | Recuento                      | 1            | 12      | 26     | 39    |
|                        |              | % del total                   | 1,9%         | 22,2%   | 48,1%  | 72,2% |
|                        | Siempre      | Recuento                      | 0            | 1       | 4      | 5     |
|                        |              | % del total                   | 0,0%         | 1,9%    | 7,4%   | 9,3%  |
| Total                  | Recuento     | 2                             | 20           | 32      | 54     |       |
|                        | % del total  | 3,7%                          | 37,0%        | 59,3%   | 100,0% |       |

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** visualizando la tabla 4, el 72.2% de los trabajadores que habían sido encuestados indicaron que casi siempre la cultura organizativa de la institución, genera nivel de satisfacción en el personal, mientras que el 3.7% de trabajadores encuestados consideraron que la satisfacción de los colaboradores, a veces tiene relación con la cultura organizativa de la entidad, el 37% de los colaboradores encuestados manifestaron que la satisfacción de los colaboradores casi siempre está relacionado con la cultura organizativa de la Institución, y el 59.3% manifestaron que siempre se relacionan; mientras que, el 18.5% de los encuestados, manifestaron que a veces tienen relación la cultura organizativa con la satisfacción de los empleados y el 9.3% manifestaron que siempre se relacionan ambas.

## Análisis inferencial

### Obj. gen.

Hallar la relación de la cultura organizativa y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022.

**Tabla 5**  
*Resultados de niveles de cultura organizacional y la calidad de Servicio*

|                 |                      | cultura organizacional     | calidad de servicio |        |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------------|--------|
| Rho de Spearman | cultura organizativa | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,440** |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                   | ,001   |
|                 |                      | N                          | 54                  | 54     |
|                 | calidad de servicio  | Coeficiente de correlación | ,440**              | 1,000  |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,001                | .      |
|                 |                      | N                          | 54                  | 54     |

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

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Según se puede apreciar en la tabla 5 que la prueba correlacional Rho de Spearman, se obtuvo el coeficiente de correlación 0.440 y un grado de significancia igual a  $0,001 < 0,05$ , demostrando que hay una correlación positiva moderada entre la cultura organizativa y la calidad del servicio; de esta manera se está aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

### Obj. esp. 1

Comprobar cuál es la relación entre la cultura organizativa, con las expectativas de los empleados. En la Entidad Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y las expectativas de los empleados*

|                 |                               | cultura organizacional     | Expectativa de los empleados |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | cultura organizacional        | Coeficiente de correlación | 1,000                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | ,377**                       |
|                 |                               | N                          | 54                           |
|                 | Expectativas de los empleados | Coeficiente de correlación | ,377**                       |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | 1,000                        |
|                 |                               | N                          | 54                           |

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

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Según los datos de la tabla 6, se observa que según la prueba de correlación Rho de Spearman, se ha obtenido como coeficiente de correlación 0,377 con el grado de significancia igual a  $0,005 < 0,05$ , de esta manera, se deduce que hay una correlación positiva y moderada entre la cultura organizacional y las expectativas de los empleados.

## Obj. esp. 2

Comprobar que relación existente entre la cultura organizativa y la percepción de los empleados de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua grande, 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la percepción de los empleados*

|                 |                             | Cultura organizacional     | Percepción de los empleados |       |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Cultura organizacional      | Coeficiente de correlación | 1,000                       | ,271* |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                           | ,047  |
|                 | N                           | 54                         | 54                          |       |
|                 | Percepción de los empleados | Coeficiente de correlación | ,271*                       | 1,000 |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,047                        | .     |
|                 | N                           | 54                         | 54                          |       |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Se puede verificar en la tabla 7 que mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se ha recabado el coeficiente de correlación 0.271 con grado de significancia igual a  $0.047 < 0.05$ ; indicando que hay una correlación positiva débil entre la cultura organizativa con la percepción que sienten los empleados de la institución.

### Obj. esp. 3

Encontrar como se relaciona la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande 2022.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados*

|                 |                      | Cultura organizacional      | Satisfacción de los empleados |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Cultura organizativa | Coefficiente de correlación | 1,000                         |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,373**                        |
|                 |                      | N                           | 54                            |
|                 | Satisfacción         | Coefficiente de correlación | ,373**                        |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,005                          |
|                 |                      | N                           | 54                            |

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

*Nota.* Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26

**Interpretación:** Visualizando los resultados que arroja la tabla 8, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se puede apreciar que el coeficiente correlacional es 0.373 con grado de significancia igual a  $0.005 < 0.05$ , indicando que hay correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados de la Empresa EMSEU SAC.

## V. DISCUSIÓN

En consecuencia, del estudio se llevó a cabo el análisis de los hallazgos encontrados con la semejanza previamente planteada en la investigación:

En cuanto al obj. gen.: Hallar la relación de la cultura organizativa y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022; se manifestó que el 72.2% de los colaboradores ostentaron que la cultura organizativa casi siempre tiene relación con la calidad del servicio; asimismo, el 3.7% de los trabajadores encuestados consideraron que la cultura organizativa a veces se relaciona con la calidad de servicio.

Al realizar el análisis de prueba en cuanto a la correlación Rho de Spearman se ha conseguido datos en un nivel de significancia equivalente a 0.001, y por lo que su coeficiente en cuanto a la correlación 0.440, demostrando que hay una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad de servicio; resultados que tienen relación con el estudio de Cuenca y López (2020), quienes al desarrollar su investigación, utilizaron métodos cuantitativos no experimentales y transversales, hallando que el coeficiente de correlación de Pearson era de 0.441 y el grado de compatibilidad de 0.041 menor a 0.05 llevando a la conclusión de que el 89% de los participantes creían que el principal obstáculo era la burocracia y el 87% de los participantes pensó que era una inflexibilidad de las normas internas, el mismo que permitió demostrar la correlación de su estudio de investigación.

De igual forma, las dos investigaciones emplearon la correlación Rho de Spearman para experimentar la hipótesis y en ambos se descartó la hipótesis nula, admitiendo la hipótesis alterna y comprobándose que hay una relación significativa entre la cultura organizacional y calidad de servicio en la Empresa EMSEU SAC; y la cual se enmarca dentro del concepto de cultura organizacional, el mismo que según Ñañez (2021), señala que la cultura organizacional es muy importante e imprescindible para lograr el éxito de una organización, debido a que estas ofrecen una identidad organizacional a los empleados, una visión definida de lo que significa la organización, proporcionando una sensación de seguridad a sus miembros. Igualmente, Mosqueira (2020), argumenta que las organizaciones requieren

conocer su propia cultura organizativa, para que a partir de ella se pueda implementar esquemas organizacionales de alta eficacia y productividad que a la vez permitan que la organización conserve su identidad.

La calidad de servicio según Dolors (2004), es el resultado de cotejar las percepciones de los clientes sobre la atención brindada por el prestador de servicio; de acuerdo con la norma ISO 9000, la calidad del servicio es el medio para lograr resultados acertados en la prestación de servicios, es decir, el medio para transferir diferentes habilidades de los empleados al realizar tareas.

Por otra parte, Parasuraman et al. (1985) manifiesta que la calidad de servicios se trata de las percepciones e involucra cambiar la actitud y mentalidad, así como de interiorizar los valores en los colaboradores que laboran en una organización, los mismos que deberán ser asumidos y vividos. Conseguir que los colaboradores asuman un compromiso en el desarrollo de sus actividades, permitirá ofrecer un buen servicio a los clientes, lo cual es fundamental para la buena imagen y productividad de toda organización.

En cuanto al obj. esp. 1: Comprobar cuál es la relación entre la cultura organizativa con las expectativas de los empleados en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua Grande, 2022; según los resultados que se alcanzaron, el 72.2% de los trabajadores encuestados indicaron que la cultura organizativa casi siempre está relacionada con las expectativas de los empleados; mientras que, el 14.8% de los encuestados consideraron que la variable independiente a veces se relaciona con la variable dependiente. Asimismo, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman, se ha obtenido un grado de significancia equivalente a 0.005 y un coeficiente de correlación de 0.377, el cual determina que existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizativa y las expectativas de los empleados. Los resultados conseguidos fueron similares al de Pedraja-Rejas et al. (2020), quien concluyó que el uso de líderes activos y el fomento de culturas efectivas son necesarios porque tienen el potencial de afectar el grado de calidad institucional y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por su parte, para Arévalo (2019) el clima organizacional es determinante siendo percibido por una persona en su entorno de laboral, la cual influye mucho

en su desempeño y satisfacción; un correcto desempeño es obtenido cuando hay un adecuado ambiente laboral dentro de la organización, esto se puede alcanzar con individuos idóneos que tengan la capacidad de asociar a la cultura de la organización y demuestren capacidad para desarrollar actividades que se les asigne y pueda contribuir en el logro de los objetivos.

Por consiguiente, en su estudio Benancio (2018) mencionan que el ambiente organizacional debe guardar relación con las expectativas de los trabajadores, de ello depende en gran parte que el desempeño laboral sea definido como el cumplimiento de objetivos, los mismos que deben ser medidos para conocer sus debilidades y falencias. En su estudio obtuvo como resultado una correlación positiva moderada de 0.477 con el grado de significancia de 0.004 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; el mismo que ha permitido evidenciar la correlación de su estudio de investigación.

Respecto al obj. esp.2: Encontrar la relación entre la cultura organizativa y la percepción de los empleados en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, distrito Bagua grande 2022; según los resultados que se consiguieron, el 72.2% de los trabajadores que fueron encuestados revelaron que la cultura organizativa casi siempre está relacionado con la percepción de los empleados; mientras que, el 3.7% manifestaron que a veces la perciben; asimismo, mediante la correlación Rho de Spearman se ha obtenido el grado de significancia de 0.047 y el coeficiente de correlación de 0.271 donde se evidencia que hay una correlación positiva débil entre la cultura organizativa con la dimensión percepción de los empleados.

Los resultados obtenidos fueron similares al de Arévalo (2019) en su estudio de métodos cuantitativos y diseño no experimental, con una población total de 78 operarios determinó que existe influencia considerable de la cultura corporativa en la calidad del servicio prestado a los clientes de Provias, por lo que ambas investigaciones coincidieron en obtener como resultado la correlación indicada, demostrando que existe una correlación positiva débil entre la cultura organizacional y la dimensión percepción de los colaboradores. Así también, Sotelo y Figueroa (2017) consideran que la cultura organizativa tiene relación con la calidad de servicio explicando de otra manera que la cultura organizativa es un elemento determinante que influye en el factor humano.

En cuanto al obj. esp. 3: Hallar la relación entre la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022; por cuanto a los resultados que se consiguieron indica que, el 72.2% de los trabajadores que fueron encuestados revelaron que la cultura organizativa de la institución casi siempre está relacionado con la satisfacción de los empleados; mientras que, el 3.7% de los encuestados manifestaron que la satisfacción de los empleados a veces se relaciona con la cultura organizativa. Asimismo, luego de realizar la prueba de correlación de Rho Spearman, se consiguió el nivel de significancia equivalente a 0.005 y el coeficiente de correlación de 0.373, demostrando que hay una correlación positiva moderada entre la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados.

Los resultados que se consiguieron de la investigación, tienen relación con los resultados obtenidos por Sotomayor (2021), quien en su trabajo de investigación con metodología cuantitativa, con una muestra de 183 factores, diseño no experimental, correlativo y de corte transversal, utilizando un muestreo no probabilístico, realizó la fórmula de porcentaje de frecuencias relativas; esto se realizó mediante encuestas y entrevistas obteniendo resultados multivariantes, la cual concluyó que es importante gestionar un lenguaje integrado, creencias y comportamientos adecuados al funcionamiento de la empresa. Benancio (2018) por su parte, en su artículo concluyeron que si existe una cultura organizativa en una organización pública.

Finalmente, al resumir lo descrito con anterioridad de acuerdo a los resultados conseguidos mediante la prueba Rho de Spearman y después de haber hecho las comparaciones con resultados de los antecedentes previos al presente estudio, se puede comprobar una vez más con la actual investigación que la cultura organizacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio en las empresas ya sean públicas o privadas.

## VI. CONCLUSIONES

En este apartado damos a conocer los resultados que se obtuvieron llegando a responder a nuestros objetivos propuestos como son:

1. En cuanto al obj. gen., indicamos que se comprobó la relación entre la variable en estudio de la Empresa Municipal de Servicios eléctricos Utcubamba, distrito Bagua Grande, 2022; demostrando con la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo como factor la correlación de 0.440 y un nivel de significancia equivalente a  $0.001 < 0.05$ ; de esta manera se está aceptando la hip. alterna y rechazando la hip. nula, demostrando la existencia de una relación asertiva moderada entre las variables en estudio.
2. Con relación al obj. esp. 1, se ha determinado la relación que hay entre la variable cultura organizacional y las expectativas de los asalariados de la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, mediante la prueba de Rho de Spearman obteniéndose como coeficiente de correlación 0.377 y un nivel de significancia equivalente a  $0.005 < 0.05$ ; concluyendo la existencia de una correlación asertiva moderada entre la cultura organizativa y las expectativas de los empleados.
3. Referente al obj. esp. 2, se buscó estatuir la relación que hay entre la cultura organizativa y la percepción de los empleados en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, la cual se demostró con la prueba Rho de Spearman, con coeficiente de correlación de 0.271 y un nivel de significancia equivalente a  $0.047 < 0.050$ ; concluyendo que si existe una correlación positiva débil entre la cultura organizativa con la percepción que tienen los empleados.
4. Respecto el obj. esp.3, se buscó establecer la relación entre la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados en la Empresa Municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC; para el presente se determinó a través de la prueba Rho de Spearman con un nivel de significancia equivalente a  $0.005 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de 0.373, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizativa y la satisfacción de los empleados.

## VII. RECOMENDACIONES

Este apartado da a conocer las recomendaciones para la empresa ESEU SAC, siendo las siguientes:

1. La finalidad del presente trabajo en gratitud a la institución, es presentar las siguientes recomendaciones a los directivos de la entidad EMSEU SAC, distrito Bagua Grande, 2022, de tal manera que beneficie y mejore la calidad de la cultura organizacional con el fin de crear un ambiente cálido, y sostenible tanto para los empleados como para el alcance de los fines ya establecidos.
2. Se recomienda a la entidad EMSEU SAC, al gerente identificar los inicios de las doctrinas y valores que rigieron el comportamiento y las formas como un empleado cumple sus funciones laborales, identificar cual fue el rol de los líderes que determinaron como se hace las cosas y porque se hace así. De tal manera que los directivos, identifiquen y fortalezcan la cultura
3. Por lo que se le da a conocer al jefe de RH, que debe mejorar el clima laboral despertando la satisfacción laboral de sus empleados, la percepción y las expectativas, que tienen con la empresa, el cual demostrará en el alcance de los fines y la calidad de servicio hacia sus clientes.
4. Para tener una relación más fuerte entre las variables; así como las dimensiones expectativas, percepción y satisfacción de los empleados, crear un ambiente de apoyo, flexibilizar el lenguaje de trabajo, saber reconocer sus logros de cada uno, darles autonomía en sus funciones, crear programas de aprendizaje y desarrollo, así como programar algunas actividades fuera del trabajo; al mismo tiempo asegurarse de que quienes dirigen la empresa, entiendan la cultura organizacional, de tal manera que puedan comunicarla y respaldarla de modo eficaz.
5. A los directivos, las acciones y decisiones que tomen tienen gran impacto en la cultura organizacional, por el simple hecho de ser la cabeza visible en la organización, teniendo la responsabilidad de cargar en sus hombros la imagen, valores y principios que transmitirán a sus trabajadores; el buen ejemplo y el liderazgo, formarán excelentes trabajadores que compartan la misma cultura.

## REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2018). *Ethics and Research Primer*. Colombia.
- Arévalo Alcalde , P. G. (2019). *Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019*. Lima: [Tesis de prgrado, Universidad César Vallejo].
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* . Enfoques Consulting EIRL.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* . Mexico : Patria, S.A. 3ra Edición.
- Belias, D., Koustelios, A., Vairaktarakis, G., & Sdrolas, L. (2015). Organizational Culture and Job Satisfaction of Greek Banking Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 314-323. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1206>
- Benancio Rivera , E. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Caldera, E. P. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Revista UCM*, 34, 333-347.
- Calzada, M. A. (2007). La complejidad del estudio de la cultura organizacional. *In Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 6, 7 y 8 de junio de 2007*, 12.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Cuenca Galarza, R. X. (2020). Estudio de la Gestión del Compromiso y Cultura Organizacional de FLACSO. *PODIUM(37)*, 43-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>
- Díaz Gonzalez, Y., & Pons García, R. C. (2009). Conceptualización y modelización de la calidad de servicio percibida: análisis crítico. *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://www.eumed.net/ce/2009b/dgpg3.htm>
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Vol. 1ra edición). Madrid: ESICC.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25).

- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista Espiritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gansho, Y., & Sukdeo, N. (2018). *Impacto de la Cultura Organizacional en la Calidad del Servicio, Actas de la Conferencia Internacional sobre Ingeniería Industrial y Gestión de Operaciones París*. Francia.
- Guevara, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hunt, J. (1977). Satisfacción del cliente. *Production Economics*, 41, 23-35.
- Laforet, S. (2016). Effects of organisational culture on organisational innovation performance in family firms. *Journal of small business and enterprise development*, 23(2), 379-407. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JSBED-02-2015-0020>
- Larrea Tello, J. C. (2009). *Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo*. Chiclayo: [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Lucas Marín, A., & García Ruiz, P. (2002). *Sociología de las organizaciones*. España: McGraw Hill.
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Artículos Científicos*, 7(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Montiel, G. (2010). Dimensión Simbólica. *El nuevo diario. Nicaragua*. <http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/80865-dimension-simbolica/>
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Mosqueira Aragón, C. A. (2017). *Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio del personal de la Clínica MAC salud - Cusco 2017*. Arequipa: [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Agustín].
- Mosqueira Rodríguez, G. B. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 157-163.

- Ñañez Severino , C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ta. Edición). Bogotá: Ediciones de la U
- Parella, S., & Pestana, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pedraja-Rejas, L. M.-C.-M.-F. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2017). Organizational culture Edgar Schein's theory: A phenomenological study. *Revista Clío América*, 9(17), 17-25.
- Peralta, J. (2006). Rol de las Expectativas en el Juicio de Satisfacción y calidad Percibida del servicio. *Revista Limite*, 195-214. <https://bit.ly/3tgkSkK>
- Ramirez, T. (1999). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas - Venezuela.
- Reyes, J., & Moros, H. (2018). Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y America Latina*, 7(1), 201-217.
- Rodríguez, J., & Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones* . Perú: Summit.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas, C., Pacheco, C., Niebles, L., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Cultura organizacional y estrategias para el manejo del cambio en PyMEs de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*, 41(36), 93-105.

- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-13. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Sotomayor, V. (2021). *Cultura organizacional y recursos humanos en la gestión de la Municipalidad de San Román Juliaca*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
- Suárez, R. (2017). *The level of quality of service of a language center applying the Servqual model case: Language Center of the National University of Callao period 2011 - 2012*.
- Swartz, T. A. (1989). Consumer and provider expectations and experiences in evaluating professional service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 17, 189-195.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez-López, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Operacionalización de variables

| VARIABLES              | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES              | INDICADORES                       | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|------------------------|--|--|--------------------------|-----------------------------------|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | <p>Para Chiavenato (2009): la cultura organizativa es un conglomerado de rutinas y creencias que fueron preparados mediante valores, normas, expectativas y actitudes, los cuales son compartidos por los miembros de una organización.</p>  | <p>En cuanto a la cultura organizativa se puede identificar las acciones con las cuales el servidor o colaborador satisface a las necesidades del cliente, brindándole la calidad, pertinencia y oportunidad de atención, priorizando aspectos tales como el valor simbólico, dimensión estabilizadora e instrumental de la cultura organizacional.</p>  | Dimensión simbólica      | Valores                           | Ordinal/Likert<br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                        |  |  |                          | Costumbres                        |  |
|                        |  |  |                          | Objetivos                         |  |
|                        |  |  | Dimensión instrumental   | Excelencia                        |  |
|                        |  |  |                          | Orientación a resultados y equipo |  |
|                        |  |  |                          | Innovación                        |  |
|                        |  |  | Dimensión estabilizadora | Mejoras en la institución         |  |
|                        |  |  |                          | Motivación de personal            |  |
|                        |  |  |                          | Clima laboral                     |  |
|                        |  |  |                          |                                   |  |
| CALIDAD DEL SERVICIO   | <p>Para Dolors (2004) la calidad de servicio son los resultados de comparar lo que percibe el cliente y la atención que brinda la Empresa, es decir la percepción del cliente o el desempeño del resultado del servicio brindado. Calidad de servicio es lo que percibe el cliente o usuario al recibir un servicio que satisface su necesidad</p> | <p>Se consideran aspectos esenciales en la actividad pública o privada, la calidad de servicio al cliente o ciudadano, sabiendo que la calidad siempre está sujeto a la percepción de los clientes y propiamente el servicio brindado por la Entidad, por lo tanto, está ligado a las expectativas, percepción y satisfacción del cliente o usuario.</p> | Expectativas             | Comodidad                         | Ordinal/Likert<br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                        |  |  |                          | Apariencia del personal           |  |
|                        |  |  |                          | Disposición                       |  |
|                        |  |  | Percepción               | Necesidades del servicio          |  |
|                        |  |  |                          | Carácter                          |  |
|                        |  |  |                          | Cultura                           |  |
|                        |  |  | Satisfacción             | Rendimiento recibido              |  |
|                        |  |  |                          | Servicio                          |  |
|                        |  |  |                          | Expectativa                       |  |
|                        |  |  |                          |                                   |  |

## Anexo 02. Instrumentos para el recojo de datos

### Cuestionario de la variable cultura organizacional

**INSTRUCCIONES:** En el presente, usted. Hallara un conjunto de preguntas concerniente a la cultura organizacional, marcar solamente una alternativa según crea conveniente.

**NOTA:** Cada pregunta tiene una escala del 1 al 5, donde:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

|   | <b>1. Dimensión simbólica</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Cree usted que los valores, respeto, la tolerancia, responsabilidad y la honestidad simboliza como la base de la cultura organizativa de la Empresa EMSEU SAC?               |          |          |          |          |          |
| 2 | ¿Usted considera que los directivos de la Institucion promueven la práctica de buenas costumbres como simbolo de una cultura organizativa positiva?                           |          |          |          |          |          |
| 3 | ¿El logro de objetivos, serán resultados de la fusión de actividades, capacidades, deseos y aspiraciones de todos los que forman parte de la gestion de la Empresa EMSEU SAC? |          |          |          |          |          |
|   | <b>2. Dismensión instrumental</b>   |          |          |          |          |          |
| 4 | ¿Considera que la búsqueda de la excelencia en el servicio al cliente es prioridad para la gestión de su Institucion?   |          |          |          |          |          |
| 5 | ¿Es de interés prioritario que las acciones realizadas en la Empresa esten orientadas a la búsqueda de buenos resultados?   |          |          |          |          |          |
| 6 | ¿La innovación de la tecnología será fundamental para realizar mejor las labores en favor del servicio al usuario?  |          |          |          |          |          |
|   | <b>3. Dimensión estabilizadora</b>  |          |          |          |          |          |
| 7 | ¿Conoce algún plan de mejora institucional que favorece el buen servicio al ciudadano?  |          |          |          |          |          |
| 8 | ¿Considera que la Empresa a través de sus directivos realizan actividades para motivar a sus colaboradores?   |          |          |          |          |          |
| 9 | ¿Existe compañerismo, apoyo y colaboración entre los trabajadores de la entidad para brindar mejor atención al publico usuario como parte del buen clima laboral?             |          |          |          |          |          |

### Cuestionario sobre la calidad de servicio

**INSTRUCCIONES:** En el presente, usted hallará un conjunto de preguntas concerniente a la calidad de servicio, marcar solamente una alternativa según crea conveniente.

**NOTA:** Cada pregunta tiene una escala del 1 al 5 donde.

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

|    | <b>Dimensión 4: Expectativa</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10 | ¿Cree que el público usuario se siente cómodo cuando se apersona a la Empresa EMSEU SAC a solicitar algún tipo de servicio?                   |          |          |          |          |          |
| 11 | ¿Considera Usted que, el personal de la institución guarda la buena presentación cuando va atender al usuario?                                |          |          |          |          |          |
| 12 | ¿Considera que existe la disposición de los trabajadores para solucionar los requerimientos de los clientes en el momento oportuno?           |          |          |          |          |          |
|    | <b>Dimensión 5: Percepción</b>  |          |          |          |          |          |
| 13 | ¿La labor que realiza en su área genera buena percepción de los usuarios en lo que respecta a la atención de sus necesidades?                 |          |          |          |          |          |
| 14 | ¿El público usuario percibe que los trabajadores tienen carácter positivo para dar solución a sus demandas en tiempo oportuno?                |          |          |          |          |          |
| 15 | ¿Nota Usted que una buena cultura organizacional genera resultados positivos en la atención a los usuarios?                                   |          |          |          |          |          |
|    | <b>Dimensión 6: Satisfacción</b>  |          |          |          |          |          |
| 16 | ¿El área donde labora se esfuerza por cumplir sus labores buscando un buen rendimiento y la satisfacción del usuario?                         |          |          |          |          |          |
| 17 | ¿Considera que la satisfacción del cliente depende de la adecuada y oportuna prestación del servicio?   |          |          |          |          |          |
| 18 | ¿Cree que la empresa cumple con las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades de manera oportuna cubriendo sus expectativas? |          |          |          |          |          |

## Anexo 03. Validación de instrumento



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Especialidad : MBA  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                             |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>48</b> |

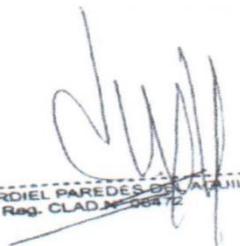
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Bagua Grande, 14 de octubre de 2022

  
MBA JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 Especialidad : MBA  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |    |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 48 |

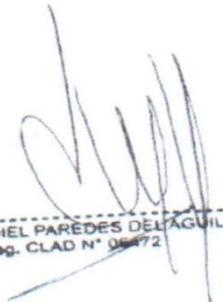
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Ciudad de BaguaGrande, 14 de octubre de 2022



MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
 Reg. CLAD N° 05472

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: ELVIRA GASTELO BENAVIDES  
 Institución donde labora : PASIFICO SEGUROS  
 Especialidad : MAG. ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

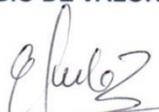
| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                             |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

  
 -----  
 CPC. Elvira Gastelo Benavides  
 MAT. N° 028 - 377

Ciudad de Bagua Grande, 21 de octubre de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: ELVIRA GASTELO BENAVIDES

Institución donde labora : PACIFICO SEGUROS

Especialidad : MAG. ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |    | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                |   |   |   |    | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   |    | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X  |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X  |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |    | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   |    | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 48 |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Ciudad de Bagua Grande, 21 de octubre de 2022

-----  
**CPC. Elvira Gastelo Benavides**  
**MAT. N° 028 - 377**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: AVALOS HUBECK JUAN ALBERTO.  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA  
 Especialidad : MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y ASESORÍA FISCAL  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                             |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

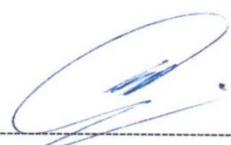
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49**

Ciudad de Bagua Grande, 09 de noviembre de 2022



-----  
 Mg. CPC. Juan Alberto Avalos Hubeck  
 MAT. N° 1687

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: AVALOS HUBECK JUAN ALBERTO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA

Especialidad : MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y ASESORÍA FISCAL

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): HERNANDO RAFAEL ZULUETA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

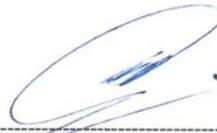
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49**

Ciudad de Bagua Grande, 09 de noviembre de 2022



Mg. CPC. Juan Alberto Avalos Hubeck  
MAT. N° 1687

## Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 1**

Cuadro de confiabilidad para ambas variables

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,821                              | 18             |

*Nota: Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26*

El análisis de confiabilidad empleado con un total de 18 ítems que componen el cuestionario evidencia un resultado de 0,821, lo cual significa una confiabilidad buena. En tal sentido, el instrumento utilizado en el presente estudio es considerado consistente y confiable.

**Tabla 2**

Cuadro de confiabilidad para la variable cultura organizativa

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,751             | 9               |

*Nota: Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26*

Según, el resultado de la tabla 1 se puede apreciar el valor de 0.732 hallando un rango mayor a 7, demuestra que el instrumento utilizado tiene un grado de confiabilidad, validándolo para recolectar los datos.

**Tabla 3**

Cuadro de confiabilidad para la variable calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,792             | 9              |

*Nota: Resultado de análisis de IBM statistics SPSS v.26*

Se puede apreciar en la tabla 2 que el efecto tiene un valor de 0.739 hallándose en un rango mayor a 7, demostrando que el instrumento utilizado tiene un grado de confianza, validándolo para recolectar los datos

## Anexo 05. Consentimiento



**SOLICITO:** Permiso para realizar trabajo de investigación

**SEÑOR:** ING. Alexander Guevara Bustamante  
Gerente de la Empresa EMSEU SAC

Yo **Hernando Rafael Zulueta**, identificado con DNI N° 33673429 con domicilio en Jr. San Martín N° 653 Distrito Bagua Grande, me presento ante Usted para exponer lo siguiente:

Profesional de Administración, me presento ante usted, para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo solicito permiso para realizar trabajo de investigación en su representada, sobre **CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO**.

Por la cual solicito a usted, me faciliten información pertinente a través del área correspondiente, para poder realizar mi trabajo de investigación. La información que solicite, será eminentemente con fines académicos, haciendo de su conocimiento que cualquier información que adquiriera, guardaré absoluta confidencialidad.

Agradezco su colaboración que ayudará en gran manera, llevar a cabo mi proyecto. Para optar el grado de Licenciado.

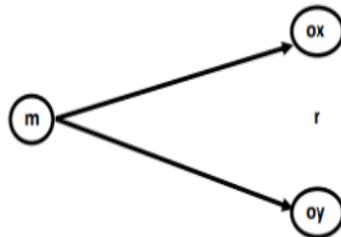
Atentamente

Hernando Rafael Zulueta  
DNI N° 33673429

## Anexo 6

Figura2.

Relación de las variables de Cultura Organizacional y calidad del servicio,



Dónde: (m): muestra, (Ox) : Cultura organizativa, (Oy) : Calidad de servicio, ( r ) : Relación.

**Nota:** La Figura muestra el diseño de la investigación para demostrar la correlación entre las variables en estudio.



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Bagua Grande, 11 de Octubre del 2022.

**CARTA N° 558-2022-EMSEU/GG**

SEÑOR

**HERANDO RAFAEL ZULUETA**

JR. SAN MARTIN N° 653

CIUDAD.-

**ASUNTO** : ALCANZA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

**REFERENCIA** : SOLICITUD DE FECHA 22 DE SETIEMBRE. Reg. N° 1367-22

De mi especial consideración,

Me es grato dirigirme a Usted, para saludarle y así mismo en respuesta a la solicitud mencionada en la referencia, en la cual solicita autorización para uso de la información de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, para realizar trabajo de investigación sobre **CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO**.

Por lo tanto, **SE AUTORIZA** al trabajador **HERNANDO RAFAEL ZULUETA**, identificado con DNI N° 33673429, Bachiller de la carrera de Administración, el **USO DE INFORMACIÓN** de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, para fines **NETAMENTE ACADÉMICOS**.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

  
Ing. Alexander Guevara Bustamante  
**GERENTE GENERAL**  


Jr. Angamos N° 731 - Teléfono 041-474220

Web Site: [www.emseu.com](http://www.emseu.com) - E-mail: [gerencia@emseu.com](mailto:gerencia@emseu.com)

Bagua Grande - Amazonas - Perú



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y calidad del servicio, de la Empresa Municipal de servicio eléctricos Utcubamba, Distrito de Bagua Grande, 2022", cuyo autor es RAFAEL ZULUETA HERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Enero del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| PAREDES DEL AGUILA JARDIEL<br><b>DNI:</b> 01090536<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-5461-0929 | Firmado electrónicamente<br>por: PAREDESD18 el 27-<br>01-2023 21:31:10 |

Código documento Trilce: TRI - 0529254