



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del
personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral,
2022**

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

AUTORA:

Omonte Paredes, Elizabeth Dalila (orcid.org/0000-0001-6166-7114)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Ante todo, dedicarle mi trabajo a Dios por haberme dado la vida y salud. Luego agradecer a mis padres por su constante apoyo y aliento para seguir adelante y lograr las metas propuestas; por hacerme entender que los contratiempos no definen nuestras vidas sino la perseverancia en aquello que uno quiere.

También agradecer a mi gran amigo y compadre por compartir la felicidad de cada logro.

Elizabeth.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por permitirme formar parte de la institución y culminar mi carrera Profesional, a mis compañeros por la solidaridad en clases.

A los docentes, por brindarnos la confianza, paciencia y la enseñanza para formarnos con sabiduría y ética profesional para servir a la sociedad.

Elizabeth.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iii |
| Índice de tablas | iv |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 111 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | |
| | 111 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | |
| | 122 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | |
| | 133 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | |
| | 144 |
| 3.5. Procedimientos..... | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 15 |
| IV. RESULTADOS..... | 16 |
| V. DISCUSIÓN..... | 20 |
| VI. CONCLUSIONES | 24 |
| VII. RECOMENDACIONES | 25 |
| REFERENCIAS..... | 26 |
| ANEXOS | 31 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cultura organizacional y calidad de servicio | 16 |
| Tabla 2. Cultura organizacional y expectativa | 17 |
| Tabla 3. Cultura organizacional y percepción | 18 |
| Tabla 4. Cultura organizacional y satisfacción | 19 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. El enfoque de la investigación es cuantitativa, nivel descriptivo correlacional, aplicada, una población y muestra censal de 70 trabajadores de la municipalidad. La técnica fue la encuesta con 9 preguntas para cada una de las variables. Los datos recolectados se procesaron en SPSS para medir la correlación de las variables de estudio. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas con la finalidad de describir los niveles de correlación entre las variables con sus dimensiones. Posteriormente, se realizaron las tablas cruzadas para determinar la respuesta de los encuestados en relación a las variables y dimensiones; la cual pudo determinar la confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach con 0.771 la variable cultura organizacional y 0.887 la variable calidad de servicios. Asimismo, para determinar la correlación se utilizó el método de Rho Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva considerable de Rh: 0.743, entre las dos variables de estudio, lo que indica una relación positiva media o moderada, es decir confirma que cuando la cultura organizacional es buena, la calidad de servicio también.

Palabras clave: cultura organizacional, calidad de servicio, satisfacciónn

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational culture and service quality of the administrative staff of the Provincial Municipality of Huaral, 2022. The research approach is quantitative, correlational descriptive level, applied, a population and census sample of 70 workers from the city Hall. The technique was the survey with 9 questions each of the variables. The data collected was processed in SPSS to measure the consequences of the study variables. The results obtained were organized in tables with the purpose of describing the levels of scope between the variables with their dimensions. Subsequently, cross tables were made to determine the response of the respondents in relation to the variables and dimensions; which was able to determine the reliability of the instrument with Cronbach's alpha with 0.771 for the organizational culture variable and 0.887 for the service quality variable. Likewise, to determine the consequence, the Rho Spearman method was used. Finally, it will be concluded that there is a considerable positive relationship, that is, it confirms that when the organizational culture is good, the quality of service is also good.

Keywords: Organizational culture, quality of service, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En un plano general, la razón de ser de las entidades públicas como las municipalidades y otras instituciones estatales es la prestación de servicios a la comunidad políticamente organizada fomentando el bienestar, desarrollo integral, armónico y la búsqueda del bienestar común. En el marco de esta naturaleza esencial de las instituciones públicas con personería jurídica de derecho público, resulta importante poner en consideración el nivel de calidad de servicios que proporcionan a la población a través de sus diferentes áreas, calidad que va ligada a las actitudes de buen trato, comportamientos y compromisos que tienen los trabajadores para desempeñar sus labores de acorde a las exigencias de la sociedad, respondiendo a sus demandas de manera oportuna, eficiente y, sobre todo, con la calidad que se requiere. Para ello, es un aspecto fundamental la compenetración entre la institución y el accionar de los trabajadores en el contexto de una cultura organizacional que requiere más que colaboradores, personas que tengan un sentido de pertenencia e identificación con la institución (Pedraza et. al., 2017).

En el contexto internacional, los estudios realizados demuestran que la cultura organizacional tiene un grado de complejidad porque está relacionada a diferentes variables de índole sociopsicológicas, económicas, etnográficas y sociales (Guerva, 2018). En ese sentido, los estudios en su mayoría de carácter cuantitativo, evidencian que la formación y proyección de una cultura en las organizaciones es una tarea compleja porque va ligada a los aspectos inmanentes de la persona humana tales como sus hábitos, costumbres, su formación ética y sus habilidades de interrelación con su entorno. Aspectos que al trasladarse a un entorno laboral tienen repercusión importante (Reyes y Moros, 2018).

El aspecto cultural define a una institución porque genera un sentido de pertenencia, comprensión y aceptación, la misma que se fundamenta en los valores, la ética, comportamiento y todo el sistema de cosmovisión que subyace dentro de una institución como elemento invisible, pero que tiene trascendencia a la hora de entrar en contacto con la sociedad donde se podrá evidenciar actitudes de lealtad, empatía y respeto por la institución (Suárez, 2017).

En América Latina, las instituciones han cambiado no sólo en la estructura y la forma en que se gestionan, sino también en la forma en que conciben y gestionan

a sus trabajadores. Las dinámicas interpersonales y psicológicas existen en las personas, y estos factores afectan su desempeño laboral, su identidad y su compromiso con las metas institucionales (Encalada, 2016). A lo largo de los años, gracias a los aportes de la psicología organizacional y social, se ha producido un cambio de paradigma que exige la inserción de principios humanísticos en las organizaciones. Esto trae una perspectiva diferente a la gestión de personas. Además de un cambio conceptual, esto también implica un símbolo trascendental de acción y gestión, donde se valoran activos intangibles como la cultura organizacional (Llanos y Bell, 2018).

Por ende, la cultura organizacional es resultado de un proceso de construcción mediante símbolos que requieren ser interpretados. Estos símbolos están determinados por diversos elementos como las creencias, valores, mitos, normas, expectativas, formas de interrelación que los individuos incorporan a la práctica diaria dentro de una institución (Estrada, 2007).

Por lo que, es factible afirmar que la calidad del servicio es la consecuencia de una cultura organizacional debidamente diseñada y fundamentada; en términos analógicos se podría decir que existe una relación de causa y efecto en las variables de estudio. De tal manera que, a mayor arraigo de la cultura organizacional, la calidad del servicio será óptima; por ende, los servicios que se brinden a la comunidad serán de mayor satisfacción. Por eso, tal como afirman Terán et al (2021) que la calidad del servicio es un indicador fundamental que se viene evaluando en América Latina, buscando los mecanismos de mejor atención al usuario, creando un ambiente de lealtad entre la institución y el público que es la razón de ser de las instituciones estatales.

A nivel nacional, en estos últimos años se ha puesto atención en la temática de cultura organizacional desde un ámbito laboral (Ccallo, 2018). Es decir, la atención se centra en analizar la forma en que las organizaciones buscan las condiciones para que sus colaboradores sientan una identificación con la institución en sus actividades cotidianas, en el trato al público, creando una sinergia entre la acción personal y los objetivos institucionales. En ese sentido, el Perú como otros países del mundo atraviesa por una etapa de cambio y adaptación a nuevas realidades generadas por la pandemia como la nueva normalidad no solamente para las personas naturales, sino también para las institucionales que han

considerado esta situación como desafíos para buscar nuevas formas de interrelación con el público objetivo, buscando una adaptación a las nuevas tendencias que van surgiendo con el paso del tiempo, lo cual implica crear una dimensión interna y externa en las organizaciones (Canal, Rubio y Valdés 2018). Es decir, buscar los nuevos mecanismos de adaptación, pero sin olvidarse la cultura interna institucional que se ha ido creando desde los inicios de la formación institucional (Figueroa, 2015).

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Huaral es una institución que promueve el desarrollo social a través de su personal debidamente cualificado. Que busca la mejora permanente para alcanzar los estándares de calidad en la gestión municipal, cumpliendo los objetivos para el crecimiento urbano y rural, con la participación activa de la población en alianza estratégica con el sector público y privado a fin de alcanzar una mejor calidad de vida para el poblado huaralino.

Sin embargo, la realidad problemática que circunda a la entidad edil referida es que hay poca atención en la implementación de la cultura organizacional como un sistema interno concatenado de valores, costumbres, actitudes y principios filosóficos. Es una entidad por su misma naturaleza de carácter compleja en lo que respecta a sus trabajadores, teniendo en cuenta que existen diferentes regímenes laborales que no siempre permiten la permanencia o estabilidad laboral a sus trabajadores, situación que tampoco permite la implementación de esta cultura organizacional. Es una realidad cambiante en lo referente a la administración de recursos humanos; pues, el trabajador que ingresa tiene conocimiento que en cualquier momento puede ser retirado del puesto de sus labores porque que no existe la estabilidad laboral propiamente dicha. Por ende, es una realidad compleja la construcción de una cultura organizacional, pero no imposible de hacer a través de la implementación de nuevas estrategias de interrelación institucional.

Por ello, resulta pertinente hacer este estudio a fin de evidenciar si por lo menos en un porcentaje de colaboradores de la entidad practican sus valores, costumbres, formas de trato como parte de una cultura organizacional y de qué manera la entidad edil coadyuva este tipo de prácticas en un contexto globalizado donde la excelencia del servicio implica que los trabajadores que tengan compromiso, sentido de pertenencia a la comunidad y sobre todo lleve a la práctica los valores organizacionales.

Por eso, se han planteado las preguntas de investigación de la siguiente manera: problema general ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022? Los problemas específicos son: 1. ¿De qué forma se relaciona la Cultura Organizacional con las expectativas del personal administrativo Municipalidad Provincial de Huaral, 2022? 2. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Organizacional con la Percepción del personal administrativo Municipalidad Provincial de Huaral, 2022? 3. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Organizacional con la Satisfacción del personal administrativo Municipalidad Provincial de Huaral, 2022?

La justificación teórica del presente estudio se fundó en la búsqueda de información, a fin de generar nuevos enfoques de pensamientos y teorías con base a la observación y razonamiento, confrontación de ideas e hipótesis que concedan soporte a futuras investigaciones. Fernández (2020) afirma que este tipo de justificación está ligada con la actividad del investigador por descubrir nuevos conocimientos en un área de investigación (p.70).

También poseyó justificación metodológica, se basó en una realidad problemática, planteamiento de objetivos y conocimiento de estudios previos, se buscó hallar una respuesta a la realidad problemática mediante la comprobación de la hipótesis. Asimismo, dispuso de una justificación práctica, ya que los conceptos adquiridos, las teorías y metodología utilizadas, influenciaron de manera beneficiosa en las labores de la organización a fin de optimizar los valores e identidad corporativa, a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad huaralina.

En ese orden, el objetivo general fue: Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. Los objetivos específicos fueron: 1. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona las expectativas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. 2. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022 3. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la Satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.

Además, se han formulado las siguientes hipótesis generales: H0 La cultura organizacional no tiene relación significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. H1 La cultura organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. A continuación, se mostrarán las hipótesis específicas: H1. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Expectativa del personal administrativo. H2. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Percepción del personal. H3. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Satisfacción del personal administrativo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Cuenca y López (2020), en su estudio sobre la cultura organizacional de la empresa FLACSO, aplicaron el enfoque cuantitativo, instrumento el cuestionario elaborado según la escala Likert, con un diseño no experimental, de corte transversal. Como hallazgo se determinó una correlación según Pearson de ,441 para la variable identificación de colaboradores y ,471* para compromiso de los trabajadores, concluyéndose que el 89% de los intervinientes en la encuesta consideraron que el mayor obstáculo para la implementación de una cultura organizacional es la burocracia y el 87% refirieron que es la rigidez de las normas.

Gansho y Sukdeo (2008) presentaron un estudio en la Universidad de Johannesburgo. El propósito del mismo fue establecer la cultura existente que se adopta en una organización basada en la industria de energía eléctrica. El estudio aplicó un enfoque cuantitativo cuya técnica fue la encuesta. Los datos recopilados incluyeron dimensiones de la cultura organizacional y calidad del servicio. El tamaño de la muestra fue 61 participantes. Los hallazgos determinaron que el 63,5% de los encuestados respondieron que la cultura organización cumple un papel determinante en el proceso de crecimiento de las organizaciones porque genera impacto positivo en la calidad del servicio.

A nivel nacional, Sotomayor (2021) presentó su tesis desarrollada desde un enfoque cuantitativo, con una población de 350 trabajadores y muestra de 183, con diseño no experimental, correlacional y transversal, a través de muestreo no probabilístico usando la fórmula de frecuencia relativa porcentual: $hi\%=(fi/n).100$. Como instrumento se utilizó la encuesta y la entrevista, los cuales dieron un resultado multivariantes para cada uno de los indicadores. De tal manera que el 62% de los encuestados manifestaron que la institución no promueve la cultura organizacional, 35% que se promueve solamente en algunas áreas. Concluyó que para la operatividad y aspecto funcional de la institución es importante el manejo del lenguaje apropiado, las creencias y el comportamiento grupal para el ejercicio de sus labores.

Benancio (2018) elaboró su tesis aplicando el enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un muestreo no probabilístico con 82 colaboradores. Para alcanzar la fiabilidad del instrumento utilizó el Alfa de Cronbach y la correlación se determinó

mediante el coeficiente de Rho Spearman, concluyendo que si en una institución pública existe una cultura organizacional, la prestación de servicios será realizada con mejor calidad.

Mosqueira (2020) presentó su artículo científico elaborado desde un enfoque cuantitativo, nivel básico. La población fue de 920 alumnos y la muestra de 210. El instrumento fue la encuesta. La validez del instrumento fue realizado a través del Alfa de Cronbach de .785 y .856 para cada una de las variables y el coeficiente de correlación de Pearson fue de .892, lo que significa una correlación positiva considerable. En ese orden, los hallazgos indicaron que el 41% del personal tiene conocimiento y práctica de cultura organizacional, el 51,4%, en nivel regular, 17,6% nivel bueno. De igual forma, sobre la calidad de servicio, el 53,3% mantiene un nivel medio de calidad de servicio, 31,9% nivel bajo y 14,8% nivel alto.

En cuanto a los antecedentes locales, De la Cruz (2017), en su tesis de posgrado aplicó el enfoque cuantitativo, con población de estudio 20 docentes, con muestra de tipo censal, instrumentos cuestionario según la escala Likert con 21 ítems. La correlación según el coeficiente de Pearson fue de .864, ello significa que hay una relación positiva considerable. Concluyó que a mayor sea la cultura organizacional, la prestación de servicios es de mejor calidad en una institución.

Flores (2018), en su investigación aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con población de 108 docentes y muestra de 85 en la I.E. 34 de Chancay. Se aplicó la encuesta para recopilar la información los mismos que fueron validados por maestros y la fiabilidad se efectuó a través del Alfa de Cronbach dando como resultado ($\alpha = 0,963$) para la calidad de servicio y ($\alpha = 0,822$) para la cultura organizacional. El hallazgo determinó que según el Rho Spearman de 0.626 la correlación es positiva baja, lo que significa que, si no se enfatiza la cultura organizacional, difícilmente se puede prestar un servicio de calidad de manera permanente.

En relación a la variable cultura organizacional se han encontrado diversos estudios se define como: un conjunto de normas, creencias, valores y comportamientos sostenidos en una organización. La cultura es un mecanismo que guía el comportamiento de un colaborador dentro de una institución e incide en sus actos para realizar la mejor prestación de servicios al ciudadano (Gansho, 2018).

La cultura es el sistema operativo o ADN organizacional de la institución (Belias et. al., 2015).

La literatura revela que la construcción de una cultura sólida dentro de una organización es un mecanismo muy útil no solamente para la solidez institucional, sino también para el buen desempeño de sus colaboradores que buscan una mejora permanente, dedicación y esmero en lo que realizan. La satisfacción del cliente es un predecesor de la calidad del servicio (Laforet, 2018). De tal manera que una fuerte cultura organizacional mejora la satisfacción del usuario

La cultura organizacional es un estilo de vida, conjunto de ideas y práctica de valores que son aceptadas por la comunidad organizacional. Además, es la concatenación de suposiciones, aspiraciones y actitudes que emanan de los integrantes de una determinada comunidad (Chiavenato, 2009).

La cultura organizacional es la expresión de una forma determinada de comportamiento, puesta en práctica de valores y principios que fluyen dentro de una organización y son compartidos con cada uno de sus integrantes y sostenibles en el tiempo (Robbins, 2010).

La dimensión simbólica. – Para esta dimensión existen varios estudios. La dimensión simbólica de la cultura organizacional tiene asidero en una realidad intrínseca de la persona que busca en todo momento dar sentido a las actividades y tareas que realizan en su entorno laboral. Además, tiene que ver con los valores, costumbres, aspiraciones y objetivos que cultiva el trabajador dentro de una institución (Marín y García, 2002). Esta dimensión es más genérica que se constituye por patrones culturales que permiten la interpretación de los hechos de una determinada forma (Hernández et. al., 2007). La presente dimensión abarca los significados, aspectos rituales, ideologías, identidad y una gama de situaciones intrapersonales que se traslucen en el accionar del ser humano en su entorno laboral (Montiel, 2010).

La dimensión instrumental. - La cultura también tiene carácter instrumental, es un recurso que se tiene que gestionar para alcanzar los objetivos institucionales. Para ello es de carácter fundamental la consideración de los detalles, la implementación de las tecnologías, la innovación, la preparación del personal, crecimiento personal, entre otros factores (Marín y García, 2002). La cultura organizacional orienta tiene una fuerza directiva porque conduce a los integrantes

de una institución por un enfoque de prestación de servicios de calidad (Hernández et. al., 2007).

La dimensión estabilizadora. - Según Marín y García (2002), esta dimensión permite una mejor operatividad de la organización y alcanzar los objetivos conjuntos. Para esto resulta importante el aspecto motivacional de los colaboradores y la generación de un adecuado clima laboral. Además, esta dimensión permite la permanencia de la organización en el tiempo y evita que se repitan acciones procedimentales en la forma de ejecutar las actividades (p. 286). Esta dimensión se concatena con los patrones culturales que se construyen en las organizaciones y adquieren permanencia en el tiempo (Hernández et. al., 2007).

Variable calidad de servicio. Es el resultado de comparación de lo que percibe el usuario y propiamente la atención que presta la institución. Según la ISO 9000, la calidad de servicio es la forma de buscar un resultado óptimo en la prestación de servicios, lo que significa poner en funcionamiento las diferentes capacidades del personal al momento de realizar una actividad (Dolors, 2004).

Por otro lado, la calidad de servicio se refiere a las actitudes que proyecta el cliente en relación a un determinado servicio; existe una dependencia directa entre ambos, es decir, entre la calidad y el servicio que se presta (Díaz y Pons, 2009). La calidad de servicio tiene que ver con la expectativa y la percepción del cliente ante el servicio requerido (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985).

La calidad de servicio tiene que ver con las actitudes que proyecta el cliente en relación a un determinado servicio; existe una dependencia directa entre ambos, es decir, entre la calidad y el servicio que se presta (Díaz y Pons, 2009).

Teoría de Calidad de Servicio. - En primer lugar, se tiene la teoría de Grönroos. Esta teoría establece que la calidad establecen los usuarios. Es decir, la calidad está sujeto a lo que perciben los usuarios y propiamente el servicio otorgado por la institución, en ese sentido, está ligado a los factores de calidad técnica y calidad funcional -en la forma y fondo-. Ambos aspectos están relacionados y la imagen que proyectan a la comunidad (Dolors, 2004).

Teoría del Modelo Servqual (Calidad de Servicio). La calidad de servicio puede ser medida a través de una evaluación de las percepciones y expectativas de los clientes, a partir de las críticas que transmiten en las encuestas (Duque, 2005).

Las dimensiones de calidad de servicio. – 1. Expectativas, es la aprehensión y satisfacción del usuario. Los factores como creencias que tienen los usuarios sobre los mecanismos de prestación de servicios de una institución, los cuales son instrumentos de medición de la calidad de una organización en cuanto a su desempeño. La calidad es el eje central que buscan implementar las instituciones públicas y privadas porque es la clave del éxito en base al cumplimiento de objetivos cuyo resultado es la satisfacción del usuario (Caldera, Pirella y Ortega, 2011).

Percepción. - Según es un aspecto psicológico que significa la transmisión de información mediante los sentidos, previa organización de sistema de conocimiento previo y construcción de conceptos a fin de generar impacto en el usuario (Caldera et al., 2011).

Según Dolors (2004), las percepciones de los servicios se basan en su prestación, teniendo en cuenta el antes, durante y después de la atención. Sin embargo, en opinión de la organización, el desempeño del servicio puede ser adecuado en función de sus parámetros de servicio (p. 21).

Satisfacción. – Es una forma importante de ocupar espacio en la psique de un cliente o consumidor, y consiste en el desempeño percibido. Es decir, las expectativas son las percepciones y esperanzas del usuario; el grado de satisfacción en la obtención de un servicio o producto de calidad, lo que genera insatisfacción, satisfacción y expectativas (Caldera et al., 2011). La satisfacción del usuario se determina comparando las expectativas del cliente con los servicios que brinda la organización (Peralta, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada

Por el propósito que persigue, esta investigación es de tipo aplicada, también conocida como utilitaria o constructiva, porque pretende aplicar los conocimientos adquiridos a una realidad problemática para darle solución. Este tipo de investigación implica llevar a la práctica los resultados obtenidos como fruto de una investigación responsable, bajo los parámetros de confiabilidad para dar solución a los problemas concretos en un entorno social (Baena, 2017).

Enfoque: Cuantitativo

En cuanto a su enfoque, esta es una investigación cuantitativa, la cual está centrada en el conocimiento de una realidad a través de datos numéricos y para procesar los datos a través del trabajo de campo se requiere de herramientas estadísticas. Pues, analiza cantidades, cualidades, eventos para plantear pronósticos, modelos de presagios cuyos resultados son generalizados (Hernández et ál. 2018).

Tipo: Descriptiva

El nivel de investigación es descriptivo correlacional. Es decir, busca medir la relación entre las variables de estudio: cultura organizacional y calidad de servicio. En esta clase de investigaciones se identifican las singularidades, eventos, ámbitos, dimensiones, variables, indicadores de los habitantes y se trata de comprender la relación entre las variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño: Explicativo

Hernández et al. (2014) indicó que los estudios de alcance explicativo se caracterizan porque no hay mucha información en cuanto a los antecedentes y marco teórico, y en ese sentido busca establecer las causas y efectos de un

problema dado, lo que se desea es explicar el porqué de las cosas y comparar las teorías existentes. En este contexto, la cultura ha sido poco analizada a nivel de las I.E., por lo que este estudio buscó constatar las teorías que existen y caracterizar los atributos de esta.

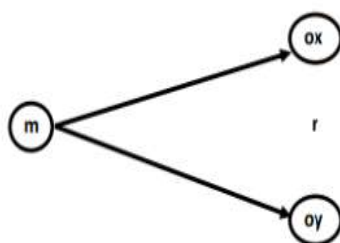
Diseño de investigación

Diseño: No experimental transversal

El estudio presenta un diseño no experimental, de corte transversal. Los datos de los fenómenos estudiados no son manipulados, y se presentan tal y como se han dado (Hernández y Mendoza, 2018).

De igual forma, podemos decir que es transversal, ya que se recopilan datos de las variables de una población en un momento específico.

Relación de variables:



Donde:

M – Muestra de educadores de la I.E. 11516

A – Análisis información recogida con el OCAI.

R – Recomendaciones

3.2. Variables y operacionalización

Las variables apreciadas en la presente investigación se describen a continuidad:

Variable independiente: cultura organizacional

Son un conjunto de normas, creencias, valores y comportamientos sostenidos en una organización. La cultura es un mecanismo que guía el comportamiento de un colaborador dentro de una institución y repercute en sus actos para realizar la mejor prestación del servicio al ciudadano (Gansho, 2018).

Variable dependiente: calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de comparación de lo percibe el usuario y propiamente la atención que presta la institución (Dolors, 2004). Según la ISO 9000, calidad de servicio es la forma en que una entidad busca un efecto favorable tras haber desempeñado una determinada acción

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

“es un grupo de personas, eventos e incidentes, que son tomados en cuenta para la realización de un estudio” (Villasís y Miranda, 2017) En el estudio, la población está constituido por 70 colaboradores de la entidad edil.

Muestra

Fue de tipo censal. Es decir, para la recolección de datos, participaron la misma cantidad de colaboradores que conforman la población de estudio, 70 trabajadores.

Muestreo

El estudio será desarrollado mediante el método probabilístico, ya que se dispone de un número definido de los elementos participantes y tienen el mismo nivel de posibilidad para ser elegidos como muestra.

Criterios de inclusión y exclusión

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión se tomó en cuenta a colaboradores de la organización en los sectores de gerencia, administración entre varones y mujeres de 20 a 60 años. Asimismo, se excluyó al personal de aseo y mantenimiento, de igual forma, a personas mayores de 61 años.

Unidad de análisis

Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaral.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Como técnica aplicaremos la encuesta según la escala Likert para ambas variables, y como instrumento será el cuestionario elaborado según las dimensiones e indicadores de las variables. La escala Likert es el grado de conformidad e inconformidad por parte del cliente, a través de un cuestionario de preguntas, con un nivel organizado, como: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre, 5) siempre (Matas, 2018)

Las técnicas de recopilación de información son mecanismos que garantiza el hecho empírico del estudio; la misma, que permitió aplicar los métodos, técnicas e instrumentos para alcanzar los metas de la investigación y de las labores humanitarias (Baena, 2017).

3.5. Procedimientos

Tras conseguir la validez y fiabilidad del instrumento, recolectamos información de 70 trabajadores administrativos de la organización, por intermedio de una encuesta apoyada en cuestionarios. Ello se realizará de la siguiente forma: primero preparar una encuesta para cada variable, luego determinar el propósito de la herramienta, enviar el cuestionario al personal a través de Google Forms, y finalmente preparar la base de datos en formato Excel.

Se hizo la tabulación de acorde al código numérico concedido a cada componente. Posteriormente, se efectuó un cuadro estadístico para su analizar y describir correspondiente, utilizando el software SPSS 26.0. De acuerdo con la información obtenida, se dispuso una matriz de data, a través de estadística descriptiva para luego ser procesada, mediante la cual se determinó la correlación de las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Aplicación del método estadístico. El análisis de los resultados se realizará con el software SPSS versión 26.0, a fin de obtener tablas de diversas variables y dimensiones. Mediante la escala ordinal se obtuvo resultados más específicos. Además, se utilizará el análisis estadístico inferencial, el cual es el mismo que el método de verificación de hipótesis.

Método descriptivo: Mediante el uso de herramientas estadísticas como el SPSS, se utiliza el método de descripción correspondiente para obtener la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, y se le asignan los valores y escalas correspondientes. Por ende, se ha determinado el valor Estadístico de Alfa de Cronbach de 0.771 para la variable cultura organizacional y 0.887 para la variable calidad de servicios.

3.7. Aspectos éticos

El estudio expone información confiable, empleada a una situación real. Las citas y referencias bibliográficas han sido consideradas según APA 7, no usan plagio de información, tampoco trata información llevando a cabo auto plagio. Así mismo, los datos no fueron alterados, debido a que estudio es original por lo que envuelve ideas razonables y pueda servir a otro soporte y otra ayuda. La ética es un saber racional que comprende valores morales, y por lo cual la convierte en una herramienta para una investigación de integridad (Rojas, 2005). En ese sentido, los principios básicos de la ética de investigación que involucre seres humanos, son: Respeto por las personas, Beneficencia, Justicia (Alvarez Viera, 2018):

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.

Tabla 1.

Resultados de cultura organizacional y calidad de servicio

| Variables | Valor del coeficiente Rho Spearman | Sig. (bilateral) | n |
|---|------------------------------------|------------------|----|
| Cultura organizacional y la calidad de servicio | 0.743 | 0.000 | 70 |

Conclusión: siendo la sig. =0.000 menor al 5%, se rechaza la Ho; por tanto, podemos decir que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo. Por otro lado, el valor de 0.743 indica una relación positiva media o moderada, es decir que cuando la cultura organizacional es buena, la calidad de servicio también será buena.

Hipótesis específicas1. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la expectativa del personal administrativo.

Coeficiente de correlación de Spearman

Se plantea la hipótesis estadística:

Ho= No existe relación entre la cultura organizacional y la expectativa de la calidad de servicio

H1= Existe relación entre la cultura organizacional y la expectativa de la calidad de servicio

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$) para un tamaño muestral $n=70$, siguiendo la regla de decisión que cuando:

Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la Ho
Sig. $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la Ho

Objetivo específico 1

Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona las expectativas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.

Tabla 1

Resultados de cultura organizacional y expectativas

| Variables | Valor del coeficiente Rho Spearman | Sig. (bilateral) | n |
|---|------------------------------------|------------------|----|
| Cultura organizacional y la expectativa de la calidad de servicio | 0.649 | 0.000 | 70 |

Conclusión: siendo la sig. =0.000 menor al 5%, se rechaza la Ho; por tanto, podemos decir que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y expectativa de la calidad de servicio del personal. Por otro lado, el valor de 0.649 indica una relación positiva media o moderada, es decir que cuando la cultura organizacional es buena, la expectativa de la calidad de servicio también será buena.

Hipótesis específicas 2. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Percepción del personal administrativo.

Coeficiente de correlación de Spearman

Se plantea la hipótesis estadística:

Ho= No existe relación entre la cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio

H1= Existe relación entre la cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$) para un tamaño muestral $n=70$, siguiendo la regla de decisión que cuando:

Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la Ho
Sig. $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la Ho.

Objetivo específico 2

Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.

Tabla 2

Resultados cultura organizacional y percepción

| Variables | Valor coeficiente Spearman | del Rho | Sig. (bilateral) | n |
|--|----------------------------------|------------|---------------------|----|
| Cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio | 0.671 | | 0.000 | 70 |

Conclusión: siendo la sig. =0.000 menor al 5%, se rechaza la H_0 ; por tanto, podemos decir que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. Por otro lado, el valor de 0.671 indica una relación positiva media o moderada, es decir que cuando la cultura organizacional es buena, la percepción de la calidad de servicio también será buena.

Hipótesis específicas 3. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la satisfacción del personal administrativo.

Coeficiente de correlación de Spearman

Se plantea la hipótesis estadística:

H_0 = No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de la calidad de servicio

H_1 = Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de la calidad de servicio

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$) para un tamaño muestral $n=70$, siguiendo la regla de decisión que cuando:

Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la H_0
Sig. $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la H_0

Objetivo específico 3

Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la Satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.

Tabla 3

Resultados de cultura organizacional y satisfacción

| Variables | Valor del coeficiente Rho Spearman | Sig. (bilateral) | n |
|--|------------------------------------|------------------|----|
| Cultura organizacional y la satisfacción de la calidad de servicio | 0.617 | 0.000 | 70 |

Conclusión: siendo la sig. =0.000 menor al 5%, se rechaza la Ho; por tanto, podemos decir que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de la calidad de servicio. Por otro lado, el valor de 0.617 indica una relación positiva media o moderada, es decir que cuando la cultura organizacional es buena, la satisfacción de la calidad de servicio también será buena.

Hipótesis específicas 3. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Satisfacción del personal.

Coeficiente de correlación de Spearman

Se plantea la hipótesis estadística:

Ho= No existe relación entre la cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio

H1= Existe relación entre la cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$) para un tamaño muestral $n=70$, siguiendo la regla de decisión que cuando:

Sig. $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la Ho
Sig. $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la Ho

V. DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio fue determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. De igual forma, los objetivos específicos son: determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con las expectativas, la percepción y la satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral.

La investigación está planteada con un 95% y un 0.05 % de confianza cuyo resultado en aplicación de test de Kolmogorov-Smirnov, porque el tamaño de la muestra censal ($n=70$) es mayor a 50 encuestados; estableciéndose si los datos obtenidos vienen de una repartición normal o no normal se muestra como resultado un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); cuyos resultados de la prueba de normalidad muestra un $R = 0.068$ para cultura organizacional, y $R = 0.120$, para calidad de servicio. Por lo que se ratifica que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio.

Este resultado se asemeja a la investigación realizada por Flores (2018) quien en su investigación aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con población de 108 docentes y muestra de 85 en la I.E. 34 de Chancay. Se aplicó la encuesta para recopilar la información los mismos que fueron validados por maestros y la fiabilidad por intermedio al Alfa de Cronbach dando como resultado ($\alpha = 0,963$) para la calidad de servicio y ($\alpha = 0,822$) para la cultura organizacional. El hallazgo determinó que según el Rho Spearman de 0.626 la correlación es positiva baja, lo que significa que, si no se enfatiza la cultura organizacional, difícilmente se puede prestar un servicio de calidad de manera permanente.

De igual forma, se asemeja al estudio realizado por Mosqueira (2020) en el hallazgo de su investigación indicó que el 41% del personal tiene conocimiento y práctica de cultura organizacional, el 51,4%, en nivel regular, 17,6% nivel bueno. De igual forma, sobre la calidad de servicio, el 53,3% mantiene un nivel medio de calidad de servicio, 31,9% nivel bajo y 14,8% nivel alto.

Del mismo modo, De la Cruz (2017), en su tesis de posgrado aplicó el enfoque cuantitativo, con población de estudio 20 docentes, con muestra de tipo censal, instrumentos cuestionario según la escala Likert con 21 ítems. La correlación según el coeficiente de Pearson fue de 864, ello demuestra que hay una relación efectiva

aceptable. Se concluyó que a mayor sea la cultura organizacional, la prestación de servicios es de mejor calidad en una institución.

Estas investigaciones se relacionan con los aspectos teóricos planteados por Gansho (2018) engloba la cultura organizacional como creencias, valores y comportamientos sostenidos en una organización. La cultura es un mecanismo que guía el comportamiento de un colaborador dentro de una institución e afecta en sus acciones para realizar la mejor prestación de servicios al ciudadano.

Además, es complementada con lo establecido por Chiavenato (2009) cuando afirma que la cultura organizacional es un estilo de vida, conjunto de creencias y práctica de valores que son aceptadas por la comunidad organizacional. A ello también se suma lo establecido por Robbins (2010), y en cuanto a las dimensiones establecidas por Marín y García (2002), Mendoza y Gonzales (2007), Díaz y Pons (2009). Lo mismo, se fundamenta en el modelo establecido Servqual (Calidad de Servicio). De acuerdo con Duque (2005), Parasuraman, Zeithaml y Berry es una herramienta que permite medir la calidad de servicio a través de una evaluación individual de las percepciones y expectativas de los clientes, a partir de las críticas que transmiten en sus encuestas.

La hipótesis general de la investigación es: La cultura organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. Las hipótesis específicas son que la cultura organizacional tiene relación significativa con la expectativa, percepción y satisfacción del personal administrativo. Según el Coeficiente de correlación por Rangos de Rho Spearman: la sig. =0.000 es menor a $\alpha=0.05$, se rechaza la H0, aceptando la H1 que existe relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo. Por otro lado, el valor de 0.743 indica una relación positiva media o moderada, es decir que cuando la cultura organizacional es buena, la calidad de servicio también será buena.

En ese sentido, la investigación realizada por Cuenca y López (2020) sobre la cultura organizacional de la empresa FLACSO, cuyo hallazgo determinó una correlación según Pearson de ,441 para la variable identificación de colaboradores y ,471* para compromiso de los trabajadores, concluyéndose que el 89% de los intervinientes en la encuesta consideraron que el mayor obstáculo para la implementación de una cultura organizacional es la burocracia en el realización de

sus labores y, de igual manera, el 87% refirieron que es la rigidez de las normas. De igual forma, los hallazgos de Gansho y Sukdeo (2008) determinaron que el 63,5% de los encuestados respondieron que la cultura organización cumple un papel determinante en el proceso de crecimiento de las organizaciones porque genera impacto positivo en la calidad del servicio.

De la misma manera, Sotomayor (2021) cuyos instrumentos aplicados fueron la encuesta y la entrevista, los cuales dieron unos resultados multivariados para cada uno de los indicadores. De tal manera que el 62% de los encuestados manifestaron que la institución no promueve la cultura organizacional, 35% que se promueve solamente en algunas áreas. Concluyó que para la operatividad y aspecto funcional de la institución es importante el manejo del lenguaje apropiado, las creencias y el comportamiento grupal para el ejercicio de sus funciones en el marco de una cultura institucional. También Benancio (2018) cuya técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario según la escala Likert, con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.876 y 0.845 para cada una de las variables. El coeficiente de Rho de Spearman determinó la correlación positiva fuerte de 0,961 entre las variables de la investigación. Concluyó que, a mayor cultura organizacional, existe mejor calidad de servicio en una institución pública.

Del mismo modo, Mosqueira (2020) en su trabajo de investigación cuyo instrumento fue la encuesta, con validez de instrumento a través del Alfa de Cronbach de ,785 y ,856 para cada una de las variables y el coeficiente de correlación de Pearson fue de ,892, lo que significa una correlación positiva considerable. En ese orden, los hallazgos indicaron que el 41% del personal tiene conocimiento y práctica de cultura organizacional, el 51,4%, en nivel regular, 17,6% nivel bueno.

En definitiva, el autor se ratifica en las teorías de estudio considerados para cada una de las variables. Con respecto a la cultura organizacional, la literatura revela que la construcción de una cultura sólida dentro de una organización es un mecanismo muy útil no solamente para la solidez institucional, sino también para el buen desempeño de sus colaboradores que buscan una mejora permanente, dedicación y esmero en lo que realizan. Pues, como afirma Laforet (2018) la conformidad del consumidor es un predecesor de la excelencia del servicio. De tal manera que una fuerte cultura organizacional mejora la satisfacción del usuario. Chiavenato (2009) la cultura organizacional es un estilo de vida, conjunto de ideas

y práctica de valores que son aceptadas por la comunidad organizacional. Además, es la concatenación de suposiciones, aspiraciones y actitudes que emanan de los integrantes de una determinada comunidad.

Marín y García (2002), la cultura también tiene carácter instrumental, es un recurso que se tiene que gestionar y alcanzar los objetivos institucionales. Para ello es de carácter fundamental la consideración de los detalles, la implementación de las tecnologías, la innovación, la preparación del grupo de trabajo para alcanzar las metas, crecimiento personal, entre otros factores. Mendoza, Hernández y Mendoza (2007), significa que la cultura organizacional orienta la conducta de los miembros de una organización, tiene una fuerza directiva.

Sobre la teoría de Grönroos, Dolors (2004), afirma que la calidad establece los usuarios. Es decir, la calidad está sujeto a lo que perciben los usuarios y propiamente el servicio otorgado por la institución, en ese sentido, está ligado a los factores de calidad técnica y calidad funcional (en la forma y fondo). Por ende, el investigador se ratifica en los hallazgos encontrados, teorías que las sustentan y la confirmación de las hipótesis.

Finalmente, la metodología empleada en la presente investigación concuerda con los métodos empleados en los estudios previos referidos en diferentes autores. El diseño, el tipo y nivel de investigación contesta a los objetivos trazados por el investigador, los mismos que fueron confirmados a través de las hipótesis y teorías de estudio tanto con relación a la variable cultura organizacional, como la calidad de servicio. De igual forma, Dolors (2004), la calidad de servicio es, la manera de provocar un resultado óptimo en la prestación de servicios. Lo que significa, poner en funcionamiento las diferentes capacidades del personal al momento de realizar una actividad.

VI. CONCLUSIONES

1. El resultado medio de la cultura actual utilizando el OCAI en los educadores de la I.E. 11516 Tumán, que domina, fue la cultura jerarquía con un valor medio de 35.64, seguido de la cultura clan con 27.94, la cultura mercado con 18.22 y finalmente la cultura adhocracia con 18.19. Entre los atributos que más resaltan de la cultura jerarquía y que son percibidos con mayor dominancia por los docentes de la I.E. 11516 Tumán se tuvo al estilo gerencial con media de 45.00, seguido del criterio para el éxito con 44.67 y finalmente el énfasis estratégico con 40.50.
2. El resultado medio de la cultura deseada utilizando el OCAI en los educadores de la I.E. 11516 Tumán, que domina, fue la cultura clan con un valor medio de 39.47, seguido de la cultura adhocracia con 26.78, la cultura mercado con 19.33 y finalmente la cultura jerarquía con 14.42. Entre los atributos que más resaltan de la cultura clan deseada y que son percibidos con mayor dominancia por los docentes de la I.E. 11516 Tumán se tuvo al estilo gerencial con media de 47.00, seguido del criterio para el éxito con 41.17 y finalmente unión en la organización con 40.50.
3. El porcentaje de datos agrupados en el intervalo de confianza para la media fue para la cultura clan 27%, cultura adhocracia 10%, cultura mercado 37% y cultura jerarquía 47%; puesto que todas las dimensiones estuvieron por debajo del 70%, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma con un 95% de confianza que en ninguna dimensión hubo consenso sobre las percepciones culturales actuales entre los educadores de la I.E. 11516 Tumán.
4. El porcentaje de datos agrupados en el intervalo de confianza para la media fue para la cultura clan 13%, cultura adhocracia 14%, cultura mercado 47% y cultura jerarquía 20%; puesto que todas las dimensiones estuvieron por debajo del 70%, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma con un 95% de confianza que en ninguna dimensión hubo consenso sobre las percepciones culturales deseadas entre los educadores de la I.E. 11516 Tumán.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para afianzar la cultura jerarquía verifique el tiempo requerido entre la solicitud de una actividad y el tiempo de entrega, rediseñe un sistema que pueda reducir ese tiempo a la mitad. Soporte auditorías anuales para determinar si todas las mediciones y avance de actividades son confiables. Desarrolle un sistema de evaluación en el que la retroalimentación de los docentes pueda generar gran impacto en las actividades organizacionales. Reduzca los costos en un 5 por ciento cada año durante los próximos 5 años. Revise el impacto de todas las reglas y procedimientos de la entidad educativa.
2. Para alcanzar la cultura clan, cree programas efectivos de encuestas que puedan monitorear sistemáticamente las ideas de los docentes. Como parte del proceso de empoderamiento, mueva las decisiones con la activa participación de todos. Forme un programa de capacitación que ayude a los docentes a comprender mejor las presiones estratégicas en la entidad educativa y que transmita que su rol debe cambiar para que la entidad sea más eficaz. Haga una evaluación de las necesidades de capacitación de cada docente, priorice las más urgentes. Mejore la relación entre los docentes y sus directivos.
3. Los valores culturales adoptados por la I.E. 11516 Tumán están tipificados por la jerarquía, relacionada con la visión y misión, estricta en normativa y capaz de mantener una buena imagen en los ojos de la comunidad. Las estrictas regulaciones también garantizan que los docentes continúen produciendo y transmitiendo conocimientos duraderos y altamente significativos. Esto debe ser en todo momento transmitido a toda la comunidad educativa para ir todos hacia el logro de un objetivo común.
4. La sugerencia está dirigida a futuros investigadores que abordarán el tema en el ámbito cultural y su influencia en la organización y en el desempeño de los docentes. Se sugiere coordinar con la institución educativa por los cambios que se deben realizar para que las recomendaciones puedan ser implementadas, en ese sentido proponer el tipo de cambio que se ajuste a los criterios de la institución educativa.

REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2018). Ethics and Research Primer. Colombia.
- Bedoya, G. (2017). Organizational culture and quality of service in the Supervisory Agency for Investment in Energy and Mining - Lima, 2017 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
<https://bit.ly/3NOn29e>
- Belias, D., Koustelios A., Vairaktarakis, G., Sdrolas, L. (2015). Organizational Culture and directors in Higher Education institutions in Colombia. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento* 175, 314 – 323.
<https://bit.ly/3tcK3es>
- Benancio, E. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
<https://bit.ly/3NRow2H>
- Caldera, E., Pirella, J. y Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Revista UCM*, 34, 333-347.
<https://bit.ly/3xehVtl>
- Canal, C., Rubio, M. & Valdés, T. (2018). La cultura organizacional en instituciones mediáticas: estudio de caso del periódico guerrillero de pinar del río, cuba. *Revista Cubana de información*, 12-15.
<https://bit.ly/3zefQ2k>
- Ccallo, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial el Collao llave - 2017 - 2018. Tesis de pre grado: UNA-Puno.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9865>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. McGraw.Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Cuenca, R. y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, (37), 43-56.
<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>

- De la Cruz, R. (2017). La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
<https://bit.ly/3Mj3ecY>
- Denison, D.; Haaland, S. y Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: is there a similar pattern around the world? *Advances in Global Leadership*, 3, 2005-2227.
- Díaz, Y. y Pons, R. (2009). Conceptualización y modelización de la calidad de servicio percibida: análisis crítico. *Revista Contribuciones a la Economía. Cuba*. <http://www.eumed.net/ce/2009b/dgpg3.htm>
- Dolors, P. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente, (1.a ed.) España. Editorial ESIC (pp. 23-44);
<https://bit.ly/3xaRwvu>
- Encalada, L. (2016). La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión Humana. Ecuador: Universidad Ecotec.
- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente. Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Perú.
<https://bit.ly/3xhYbFx>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES* 4(3). 65-76.
<https://bit.ly/392TupZ>
- Figueroa, L. (2015). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental (Tesis de grado, Universidad Rafael Ladívar).
<https://bit.ly/3mcBjks>
- Flores, A. (2018). Habilidades directivas y cultura organizacional en la Institución Educativa "INEI 34" del distrito de Chancay – Lima, 2018 (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional.
<https://bit.ly/3NVnMJO>
- Gansho, Y. 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, M. (2018). La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atun de la provincia de Manabi Ecuador (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8968>
- Hernández, C., Mendoza, J. Y Gonzales, L. (2007) La complejidad del estudio de la cultura organizacional. *Revista Dialnet*. 2.
- Jimenez, D. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desaguadero Chucuito (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano), Puno. <https://bit.ly/3x6uvtQ>
- Laforet, S. (2018). Efectos de la cultura organizacional en el desempeño de la innovación organizacional en empresas familiares. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 23(2), 379-407.
- Salas, García y Murillo (2017). Effect of organisational culture on the performance of the SMEs of Cali. *Science Direct* 8(18). <https://bit.ly/3xh5bCs>
- Llanos, M, & Bell, R. (2018). Organizational culture: Conceptual approach and delimitation of variables for its study. *ECOCIENCIA SCIENTIFIC JOURNAL*, 5 (2), 1–19. <https://doi.org/10.21855/ecoscience.52.60>
- Marín, A. y García, P. (2002). *Sociología de las organizaciones*. España. Editorial Mac Graw Hill. (pp. 267-290).
- Martínez, M. (2010). Relations between culture and organizational performance in a sample of Colombian companies: reflections on the use of the Denison model. *Management notebooks*, 23 (40).
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial companies in the city of Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://bit.ly/3GN4KmN>
- Montero, S. (2018). Diagnosis of organizational culture and its relationship with job performance in the company Quintero Leather SAS using the Denison model. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_administracion/496

- Montiel, G. (2010). Dimensión Simbólica. El nuevo diario. Nicaragua.
<http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/80865- dimension-simbolica/>
- Mosqueira, G. (2020). The organizational culture and its impact on the quality of service of the administrative staff of the National University of Trujillo: 2016. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA* 16(2): 157 -163.
<https://bit.ly/3Q3exJk>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Revista The Journal of Marketing*, 49(4) pp. 41-50.
<https://bit.ly/38TQMmA>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., Y Gómez, L. (2017). Organizational culture from Edgar Schein's theory: phenomenological study. *Revista Clío América*. 9 (17), pp. 17– 25.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
- Peralta, J. (2006). Rol de las Expectativas en el Juicio de Satisfacción y calidad Percibida del servicio. *Revista Limite*. 1(14) (pp. 195 - 214).
<https://bit.ly/3tgkSkK>
- Reyes y Moros (2018). Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y America Latina*, 7(1), pp. 201-217.
<https://bit.ly/398uc9Q>
- Robbins, S. Y. Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional* (13a. ed.). México, Prentice Hall Inc., 76-194).
- Sotomayor, V. (2021). Cultura organizacional y recursos humanos en la gestión de la Municipalidad de San Román Juliaca 2018-2020 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio Institucional.
<https://bit.ly/399aTNF>
- 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.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4264>

Terán, N. González, J., Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). Service quality in Latin American organizations. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES / DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|---|---|
| <p>Problema Principal:</p> <p>¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022?</p> | <p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>La cultura organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022</p> | <p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Dimensión simbólica Dimensión instrumental Dimensión estabilizadora</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y= CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Expectativas Percepción Satisfacción</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Aplicada • Nivel de investigación Correlacional • Diseño No experimental, corte transversal • Población 70 trabajadores • Muestra Muestra censal de 70 trabajadores. • Técnica Encuestas • Instrumento Cuestionario |
| <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué forma se relaciona la Cultura Organizacional con las expectativas del personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022? ¿Cuál es la cultura deseada en los educadores de la I.E. 11516 Tumán?</p> <p>2. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Organizacional con la Percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Organizacional con la Satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022?</p> | <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona las expectativas del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.</p> <p>2. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.</p> <p>3. Determinar la manera en que la cultura organizacional se relaciona con la Satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022</p> | <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Expectativa del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.</p> <p>2. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022.</p> <p>3. La Cultura Organizacional tiene relación significativa con la Satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral.</p> | | |

Nota. Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo 02 Matriz de Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|---|--|--------------------------|-----------------------------------|--|
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Según Chiavenato (2009): la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que han sido dispuestos por medio de valores, normas, expectativas y actitudes, los cuales son compartidos por los miembros de una institución. | En referencia a la cultura organizacional se identifica las acciones mediante las cuales el servidor público satisface a las necesidades del ciudadano, brindándole la calidad, pertinencia y oportunidad de atención, priorizando aspectos como el valor simbólico, dimensión estabilizadora e instrumental de la cultura organizacional. | Dimensión simbólica | Valores | Ordinal/Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 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 | Según Dolors (2004) la calidad de servicio es el resultado de comparación de lo que percibe el usuario y propiamente la atención que presta la institución, es decir la percepción o el desempeño del resultado de dicho servicio. Calidad de servicio resulta de comparar lo que el cliente y/o usuario tiene la expectativa de recibir y lo que recibe. | Se consideran aspectos esenciales en la actividad pública como la calidad de servicio al ciudadano, considerando que la calidad está sujeto a lo que perciben los usuarios y propiamente el servicio otorgado por la institución, en ese sentido, está ligado a la expectativa, percepción y satisfacción del usuario. | Expectativas | Comodidad | Ordinal/Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | Apariencia del personal | |
| | | | | Disposición | |
| | | | Percepción | Necesidades del servicio | |
| | | | | Carácter | |
| | | | | Cultura | |
| | | | Satisfacción | Rendimiento recibido | |
| | | | | Servicio | |
| | | | | Expectativa | |

Nota. Elaboración propia

Anexo 03 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la variable cultura organizacional

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la cultura organizacional, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

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

| | 1. Dimensión simbólica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Considera que los valores de respeto, tolerancia, responsabilidad y honestidad son la base de la cultura organizacional de la Municipalidad Provincial de Huaral? | | | | | |
| 2 | ¿Usted considera que las autoridades ediles buscan promover la práctica de buenas costumbres como muestra de una positiva cultura organizacional? | | | | | |
| 3 | ¿El logro de objetivos es el resultado de la fusión de actividades, capacidades, deseos y aspiraciones de todos los que forman parte de la gestion municipal? | | | | | |
| | 2. Dismensión instrumental | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la búsqueda de la excelencia en el servicio al ciudadano es prioritario en la gestión municipal? | | | | | |
| 5 | ¿Es un interés prioritario que las acciones que se realizan en la entidad esten orientadas a la búsqueda de buenos resultados? | | | | | |
| 6 | ¿La innovación tecnológica es fundamental para realizar mejor las labores a favor del servicio al ciudadano? | | | | | |
| | 3. Dimensión estabilizadora | | | | | |
| 7 | ¿Conoce algún plan de mejora institucional que favorezca el buen servicio al ciudadano? | | | | | |
| 8 | ¿Considera que la entidad edil a través de sus autoridades realizan actividades para motivar a sus colaboradores? | | | | | |
| 9 | ¿Existe compañerismo, apoyo y colaboración entre los trabajadores de la municipalidad para prestar mejor atención al ciudadano como parte del buen clima laboral? | | | | | |

Anexo 03 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad de servicio

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionada a la calidad de servicio, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

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

| | Dimensión 1: Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Considera que el público usuario se siente cómodo cuando se acerca a la municipalidad a solicitar algún tipo de servicio? | | | | | |
| 2 | ¿Cree Usted que, el personal de la entidad guarda la buena presentación al momento de atender al usuario? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que existe disposición de los trabajadores para resolver los requerimientos de los usuarios en el momento oportuno? | | | | | |
| | Dimensión 2: Percepción | | | | | |
| 4 | ¿La labor que realiza en su área genera buena percepción de los usuarios en cuanto a la atención de sus necesidades? | | | | | |
| 5 | ¿El público usuario percibe que los trabajadores tienen carácter positivo para atender a sus demandas en tiempo oportuno? | | | | | |
| 6 | ¿Nota Usted que una buena cultura organizacional genera resultados positivos en la atención a los ciudadanos? | | | | | |
| | Dimensión 3: Satisfacción | | | | | |
| 7 | ¿El área donde labora se esmera por cumplir sus labores buscando un buen rendimiento y la satisfacción del usuario? | | | | | |
| 8 | ¿Considera que la satisfacción del usuario depende de la adecuada y oportuna prestación del servicio? | | | | | |
| 9 | ¿Considera que la entidad edil cumple con las exigencias de los usuarios para satisfacer sus necesidades de manera oportuna cumpliendo sus expectativas? | | | | | |



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

Apellidos y nombres del experto: SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : FINANZAS - PROYECTOS
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL
 Autor (s) del Instrumento (s): Elizabeth Dalla Omonte Paredes

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: CULTURA ORGANIZACIONAL 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: CULTURA ORGANIZACIONAL. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organización 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: CULTURA ORGANIZACIONAL. | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(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

CONFORME

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Huaral, 17 de mayo de 2022

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

Apellidos y nombres del experto: SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : FINANZAS - PROYECTOS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Dalia Omorte Paredes

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: CALIDAD DE SERVICIO 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 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 (si aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
ES CONFORME

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Huaral, 17 de mayo de 2022



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

Apellidos y nombres del experto: Dr. ILLA SIHUNCHA GODOFREDO PASTOR
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Elizabeth Dalia Omonte Paredes

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: CULTURA ORGANIZACIONAL 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: CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | 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: CULTURA ORGANIZACIONAL | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 46 | |

(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

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Huaral, 14 de mayo de 2022

Firma del experto



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. ILLA SIHUNCHA GODOFREDO PASTOR

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del Instrumento (s): Elizabeth Dalia Ormonte Paredes

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: CALIDAD DE SERVICIO 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | 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 |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 46 |

(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

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Huaral, 14 de mayo de 2022

Firma del experto



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

Apellidos y nombres del experto: Dr. CIFUENTES LA ROGA AGLIBERTO CESAR

Institución donde labora : UCV

Especialidad : ECONOMISTA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del Instrumento (s): Elizabeth Dalla Ormonte Paredes

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: CULTURA ORGANIZACIONAL 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: CULTURA ORGANIZACIONAL. | | | | 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: CULTURA ORGANIZACIONAL. | | | | 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 | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 41 | |

(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

APLICABLE _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Huaral, 17 de mayo de 2022

Dr. AGLIBERTO CESAR CIFUENTES LA ROSA

DNI 09534164



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

Apellidos y nombres del experto : Dr. CIFUENTES LA ROSA AGLIBERTO CESAR

Institución donde labora : UCV

Especialidad : ECONOMISTA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del Instrumento (s): Elizabeth Dalia Omonte Paredes

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: CALIDAD DE SERVICIO 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | 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: CALIDAD DE SERVICIO | | | | 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 | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 41 |

(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

APLICABLE _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Huara, 17 de mayo de 2022

Dr. AGLIBERTO CESAR CIFUENTES LA ROSA

DNI 09534164

| | |
|--------|-------|
| MPH | FOLIO |
| SGACyA | 01 |

CARGO

Huaral, 9 de mayo de 2022

CARTA N° 01-2022-EDOM

Señor:
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL

Atención: Gerencia Municipal

Presente. –



De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de manifestarle que la suscrita se encuentra estudiando en el programa de Elaboración de tesis que brinda la **Universidad César Vallejo**, conducente a la obtención del grado de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, por lo cual se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Cultura Organizacional y su relación con la calidad de Servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a la suscrita, a fin de poder obtener información y aplicar mi instrumento de recolección de datos, que permita desarrollar el mencionado trabajo de investigación que me conllevará a obtener mi título profesional.

Agradeciendo su gentil atención, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente;


Bach. Elizabeth D. Omonte Paredes
DNI 45307998



Municipalidad Provincial de Huaral
Plaza de Armas S/N
Gerencia Municipal

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaral, 17 de mayo de 2022

CARTA N° 167-2022-MPH/GM

Señorita:
Bach. ELIZABETH D. OMONTE PAREDES

Presente.

Asunto : Autorización para Realizar Trabajo de Investigación.
Referencia : Carta N° 01- 2022-EDOM (Exp. 11395-22)

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi cordial saludo, a la vez en atención al documento de la referencia, respecto a la solicitud de permiso Carta de Consentimiento para su persona, a efecto de que pueda realizar trabajos de investigación en la Municipalidad Provincial de Huaral, con la finalidad de obtener información y aplicar sus instrumentos en esta Institución, lo que permitirá culminar su investigación o tesis y sustentarla con éxito.

En tal sentido, se requiere que se presente portando su documento de identidad a la Gerencia Municipal de esta entidad, a fin de realizar las coordinaciones correspondientes y brindarle todas las facilidades del caso.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL
Ing. Edwin Ernesto Rojas Cuena
Gerente Municipal

Base de datos

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|----|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | ¿Considera qu | ¿Utiliza consi | ¿El logro de u | ¿Considera qu | ¿Es un interés | ¿La innovación | ¿Conoce algo | ¿Considera qu | ¿Existe comp | ¿Considera qu | ¿Cree Utilid | ¿Considera qu | ¿Le labor que | ¿El público us | ¿Mea Utilid | ¿El área dond | ¿Considera qu | ¿Considera que t |
| 2 | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces |
| 3 | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces | Casi nunca | A veces | Casi nunca | Casi siempre | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | A veces |
| 4 | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre |
| 5 | Siempre | Casi nunca | Casi nunca | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Casi nunca | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi nunca |
| 6 | Casi nunca | A veces | A veces | Casi nunca | A veces | Siempre | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces |
| 7 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 8 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 9 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca |
| 10 | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | A veces |
| 11 | Siempre | A veces | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre |
| 12 | A veces | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Nunca | A veces | A veces | Casi siempre | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi siempre | A veces | A veces | A veces |
| 13 | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre |
| 14 | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca | A veces | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | A veces |
| 15 | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre |
| 16 | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre |
| 17 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 18 | A veces | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Siempre | Siempre | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre |
| 19 | Siempre | A veces | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces |
| 20 | A veces | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | A veces | A veces | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Casi nunca |
| 21 | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre |
| 22 | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | Casi nunca | Casi siempre | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces |
| 23 | Siempre | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi nunca | Siempre | A veces | A veces | Casi nunca | Nunca | Nunca | A veces | A veces | Casi nunca | Siempre | A veces | A veces | Casi siempre |
| 24 | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi nunca | A veces | Siempre | A veces | Nunca | Siempre | Nunca | Casi siempre | Casi nunca | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | Casi nunca |
| 25 | Siempre | Casi nunca | A veces | Casi nunca | Casi siempre | Siempre | Casi nunca | Nunca | Nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi nunca | Casi nunca |
| 26 | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre |
| 27 | A veces | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Nunca | A veces | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces |
| 28 | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 29 | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | Casi siempre | A veces | Siempre | Siempre | Casi nunca | Nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca | Casi nunca |
| 30 | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre |
| 31 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre |
| 32 | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre |
| 33 | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 34 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 35 | Siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 36 | A veces | A veces | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces |
| 37 | Siempre | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces |



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 - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022", cuyo autor es OMONTE PAREDES ELIZABETH DALILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 03 de Julio del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929 | Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 03- 07-2022 14:56:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0318638