



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La calidad del servicio y la cultura organizacional en la
Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Zegarra Rengifo, Juan Fernando (orcid.org/0000-0002-0451-0935)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)
Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)
Dra. Zarate Barriel, Rosalía (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado para aquellos que con sus esfuerzos y entrega lograron seguir adelante... ellos quienes nos enseñaron que la esperanza y la razón de vivir es lo único que no se puede perder en momentos difíciles, gracias a ustedes... Padres Míos.

Agradecimiento

A la Dra. Olano Del Castillo Reyna por su amabilidad para facilitarme en el desarrollo de mi tesis, su tiempo y sus ideas. Por su orientación y atención a mis consultas sobre metodología, mi agradecimiento.

A mi familia, a mis padres y a mi hermana, porque con ellos compartí una infancia feliz, que guardo en el recuerdo y es un aliento para seguir escribiendo sobre la infancia. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Garay Flores, Germán Vicente., docente de la Escuela de posgrado Programa académico Maestría de la Universidad César Vallejo-Ate, asesor de la tesis, titulada: “La Calidad del Servicio y la Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018”, del autor Juan Fernando ZEGARRA RENGIFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % 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, 23 de julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: Garay Flores, Germán Vicente	
DNI 10790283	Firma 
ORCID https://orcid.org/0000-0002-7118-6477	

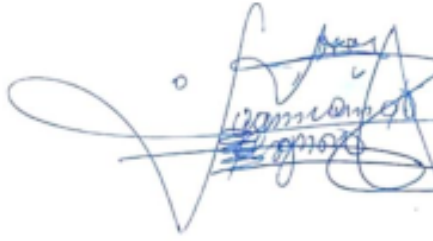
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, Juan Fernando Zegarra Rengifo, egresado de la Facultad / Escuela de posgrado Maestría y Escuela Profesional / Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis titulada: " La Calidad del Servicio y la Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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, 17 de julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor ZEGARRA RENGIFO JUAN FERNANDDO	
DNI: 45243819	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0451-0935	

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Población de trabajadores de la Municipalidad Nuevo requena periodo 2018	13
Tabla 2 Técnicas e instrumentos para el acopio de información	14
Tabla 3 Calidad del servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena	16
Tabla 4 Dimensiones de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018	16
Tabla 5 Nivel de cultura organizacional en la municipalidad1distrital de Nueva Requena	17
Tabla 6 Dimensiones de cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018	18
Tabla 7 Calidad1del servicio y la cultura organizacional de la municipalidad distrital de Nueva Requena,12018.	19
Tabla 8 Fiabilidad y cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.	20
Tabla 9 Tangibilidad y cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.	21
Tabla 10 Empatía y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018	22

Índice de figuras

Figura 1	Calidad del servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena	14
Figura 2	Dimensiones de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018	15
Figura 3	Nivel de cultura organizacional en la municipalidad1distrital de Nueva Requena	16
Figura 4	Dimensiones de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018	18

Resumen

La siguiente tesis titulada “La calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018”; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018, el tipo de la investigación es cuantitativa, diseño no experimental y el nivel descriptivo correlacional, se usó como muestra a 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Requena, la técnica que se usó fue la encuesta, aplicando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, Se concluyó que existe una relación positiva entre calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.926$ y un grado de significancia de $p = 0.008$. Se concluye que cuando la calidad del servicio es buena es porque existe una buena cultura organizacional.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión, comportamiento, cultura organizacional.

Abstract

The following thesis entitled "The quality of service and organizational culture in the district municipality of Nueva Requena, 2018"; aims to determine the relationship between the quality of service and organizational culture in the district municipality of Nueva Requena, 2018, the type of research is quantitative, non-experimental design and descriptive correlational level, 30 workers of the district municipality of Nueva Requena were used as a sample, The technique used was the survey, applying a questionnaire as a data collection instrument, It was concluded that there is a positive relationship between service quality and organizational culture in the district municipality of Nueva Requena, 2018, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a value $\rho = 0.926$ and a degree of significance of $p = 0.008$. It is concluded that when the quality of service is good it is because there is a good organizational culture.

Keywords: Quality of service, management, behavior, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global la gestión de la calidad de servicio (CS) es esencial para alcanzar los objetivos planteados en toda organización, haciendo que mejore la promoción de una utilidad o servicio generando la satisfacción en el cliente; por otro lado, la producción, el empuje, el mercado, la competencia, la calidad en el trabajo y en los procesos. Empero, cada territorio utiliza sus visos adecuados. En las naciones europeas, preexiste el Centro Europeo de Normalización en cada estado, en donde una dependencia norma la promoción de calidad, audita y certifica a las instituciones. En Asia la perspectiva de gestión de calidad es uno de los más registrados. Apuesta por la mejora de la calidad de vida de los productores, consumidores e inversionistas. La calidad viene determinada como la similitud que es inherente a los objetivos. Los japoneses consideran que la calidad de vida es el fin de la mejora incesante.

El nivel de satisfacción de los clientes es mayor cuando existe un alto grado de gestión en la calidad para ello se tiene que crear vías comunicativas adecuadas a fin de tener conocimiento de las expectativas de estos a razón de los servicios recibidos o los que van a recibir (Madrid, 2016). Por otro lado, la cultura organizacional (CO) es elemental en la sociedad actual, debido a los cambios exponenciales donde las empresas luchan por mantenerse en el mercado y no perecer, En el ámbito cultural los procesos innovativos están vinculados al cambio de este ámbito dando lugar a las tecnologías de vanguardia; otro factor para tener en cuenta es el talento del recurso humano condición básica para la adaptación al cambio (Morales, 2017).

En el Perú, al igual que otros países la calidad en el servicio al cliente ha tomado fuerza, es vital para el crecimiento de las empresas, por ello estas deben velar por su cumplimiento, sin tomar en cuenta la naturaleza, la estructura ni el tamaño. Lo importante es la capacidad y destreza de desarrollarse en todas las áreas, pues al ser la imagen incipiente que se da a los clientes favorece la conservación en la preferencia de estos, de lo contrario resultaría un” problema, que

generalmente es utilizado de forma errónea (Parra, 2016). Al respecto. El diario Gestión (2016) menciona que el Perú es un país que cumple con los estándares de calidad para brindar un cálido servicio al cliente de América Latina.

Ahora, dentro nuestra localidad y más específicamente en la municipalidad distrital de Nueva Requena la calidad de atención es un tema que no ha sido fortalecido, existe debilidades en la forma de cómo se atiende y en los tiempos de ejecución de la misma, pero se está trabajando para mejorar esa atención a los usuarios, y hacer que sus experiencias en las diversas gestiones de la municipalidad cumplan con las expectativas de una adecuada calidad en el servicio que se le ofrece, si echamos un vistazo a la cultura organizacional en nuestra región, aún está en desarrollo, las instituciones públicas toman esta variable que es parte de la planeación estratégica como algo muy superficial.

Entonces, se debe tener en cuenta que la institución que quiera mejorar la calidad de su servicio debe establecer una cultura organizacional que ayude a cumplir con los objetivos establecidos en la planeación estratégica, esta cultura debe ser aprendida y ejecutada por cada trabajador ubicado en cada nivel de la institución o empresa.

En la investigación de estudió se presenta la formulación del problema general a modo de pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018? Seguidamente, desglosando el problema general tenemos los siguientes problemas específicos: como primera pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018?, como segunda pregunta específica, ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018? y como tercera pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018?.

La investigación se justificó teóricamente debido a que se tomó como en cuenta las teorías y la normativa que respaldan el marco teórico, las dimensiones y de las variables en estudio percibido por los usuarios de la comuna Requena. Asimismo, permitió dar a conocer la importancia de la calidad de servicio. Además, se compiló información teórica y útil sobre la temática.

La justificación práctica está en que, la presente investigación permitirá la aplicación del conocimiento y contribuirá a la solución del problema y; a la par optimizar el servicio de gestión pública. Del mismo modo, mejorará las interrelaciones personales de los trabajadores y de esta manera optimar la calidad de servicio y la cultura organizacional; asimismo, se justifica de forma metodológica, ya que se utilizó instrumentos debidamente validados y confiabilidad consistente de modo que se pueda utilizar en otros estudios con igual o diferente muestra.

Siendo el objetivo general: establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018, con respecto a los objetivos específicos: determinar la relación que existe entre fiabilidad y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018, determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018; Determinar la relación que existe entre la empatía y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018.

Así también se planteó, la hipótesis general para esta investigación es: "Existe relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena periodo 2018; ahora con respecto a las hipótesis específicas tenemos los siguientes: Existe relación entre la fiabilidad y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de" Nueva Requena periodo 2018, Existe relación entre la tangibilidad' y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena periodo 2018 y existe relación entre la empatía y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena periodo 2018.

II. MARCO TEÓRICO

En el Perú se tiene el estudio de Salas (2017), quien afirmó que una adecuada CO fundamental en una gestión de cualquier campo. La investigación se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa, el diseño correspondió al no experimental/descriptivo. En base a los hallazgos de su investigación señaló que un gobierno abierto se relaciona con una adecuada gestión en donde prima la transparencia, lo cual le da valor público. Así también, Romero et al. (2018) utilizando la metodología cuantitativa de alcance correlacional sin manipular variable alguna determinó que el liderazgo es una herramienta elemental en toda CO. Sus hallazgos dan cuenta que existe un vínculo entre liderazgo y CO. Concluyen que el liderazgo es una herramienta importante para el cambio organizacional debiendo el líder inculcar la importancia de la misión de la organización, los valores y compartir conocimientos para influir positivamente en los demás en la aceptación al cambio sugiriendo que estos cambios sean transformacionales para generar valor.

De lo anterior Vega (2021) determinó que la CO se vincula con la motivación laboral. El estudio lo desarrolló siguiendo una línea cuantitativa en un distrito al norte de Lima Perú. Trabajó con una muestra de 37 colaboradores. Los resultados confirman la relación entre las variables de estudio. Concluyendo que cuando una organización cuenta con una óptima cultura organizacional los colaboradores realiza un buen desempeño en sus labores que le corresponden. Asimismo, Aliaga (2018) determinó el vínculo entre CO y liderazgo en una organización educacional, siguió una metodología cuantitativa, sin manipular ninguna variable (no experimental). Los resultados hallados afirmaron la relación entre las dos variables y concluyó que cuando existe una adecuada cultura en la organización es porque esta dirigida por un buen líder.

En la misma línea, Huaranga et al. (2018) encontraron relación entre cultura organizacional y calidad en el servicio de una organización pública. La investigación siguió una perspectiva cuantitativa, y un diseño no experimental que le permitió comprobar la hipótesis de investigación en una muestra de 113 colaboradores.

Concluyeron que, cuando existe una buena cultura organizativa habrá un servicio de calidad. Paucar en el año 2019 identificó el vínculo entre brindar un servicio de calidad con el bienestar del usuario en todos los campos. Espinoza (2021) analizó la calidad de los servicios públicos, desde una perspectiva cualitativa y determinó que la calidad desde una mirada de servir es polifacética y difícil de medir, pues es intangible porque está construido por opiniones de quien se sirve, por ello existen diversos modelos de instrumentos para su medición dependiendo la organización y en general utilizan el SERVQUAL.

Entre los estudios a nivel internacional se tiene a; Alves (2017) quien afirmó que a mayor satisfacción de los colaboradores existe también mayor asertividad y avenencia en la comunicación entre los mismos colaboradores y los que representan los recursos humanos. Asimismo, Lacurian (2016) estableció un protocolo para la conducción de quejas o reclamos, la compañía debe canalizar los reclamos del cliente haciendo que lo comunique de forma asertiva su descontento con ello se logrará que se resuelva de modo eficaz su descontento, con ello se alcanzará la mejora del problema y de la comunicación haciendo que el cliente se sienta escuchado. Lo cual coadyuva a mejorar las actividades de la empresa haciéndolo crecer.

Los autores Clemenza et al. (2016) y Gutiérrez (2015) coinciden en que concurre una conexión de la gestión de la calidad del servicio, con la satisfacción y lealtad de los clientes con una $Rho=0.738$, y Gutiérrez añade que esta afinidad positiva entre la gestión de la calidad y los procesos académicos con un coeficiente de relación de 0,980. Del mismo modo, Linares & Ochoa (2016) concluyeron que, entre la cultura de la organización y la motivación laboral del magisterial si existe relación, recomendando que la organización debe involucrar a todo el personal para aprovechar las potencialidades para obtener logros colectivos, respecto a las debilidades y fortalezas manifiestas recomendaron una intervención en estas áreas para optimar el nivel de estimulación de los preceptos y de tal manera lograr un

buen avance en la organización y ensanchar la calidad del trabajo de los mismos en la institución estudiada.

Morocho y Marcos (2017) recomendaron realizar programas de capacitación para miembros de la organización a fin de mejorar las deficiencias en el ejercicio de sus labores. Asimismo, Vela & Zavaleta (2015) concluyeron que, entre la calidad de prestación y el nivel de ventas en las tiendas de cadenas Claro en Tottus del Mall de la ciudad de Trujillo, existe una relación $Rho=0.780$, es decir, que a mayor calidad del servicio ofrecido en la cadena de Tiendas Claro -Tottus mayor será el índice de ventas. Así también, López (2018) afirmó que la satisfacción de un usuario es muy estrecho con el buen servicio recibido de parte de la organización o entidad a donde asisten.

Respecto a la calidad de un servicio esta puede medirse por el grado en que su público objetivo lo aprueba. Esta aceptación se basa en si el servicio satisface o no las necesidades de sus clientes y responde a sus expectativas. La satisfacción del cliente es un componente clave de la calidad del servicio, que puede variar en función de las perspectivas de los autores; cuando una empresa proporciona un producto o servicio a un cliente y ese producto o servicio está a la altura de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho, y la empresa puede entonces trabajar para mejorar sus procesos internos con el fin de proporcionar un servicio aún mejor en el futuro (Rojas-Martinez, 2020).

Según Kulinska et al. (2020) la calidad del servicio se refiere a la capacidad de una organización para proporcionar el mejor producto, bien o servicio posible dentro de un presupuesto y un plazo determinados, de modo que pueda describirse en términos de su calidad. La calidad es una norma establecida en los sectores manufacturero e industrial; cuanto mayor sea la calidad, mayor será el beneficio de la empresa, y cuantos menos errores haya, mayor será la productividad. En los servicios públicos la calidad es un reflejo de todos los factores que contribuyen a la prestación de un determinado bien o servicio público (Li y Shang, 2019). En un entorno empresarial, "servicio" se refiere a cualquier interacción entre un vendedor

y uno o más clientes con el fin de satisfacer una necesidad; esta relación suele establecerse mediante alguna forma de pago o el intercambio de bienes y servicios (Hernández Rodríguez y Cano, 2017).

El término "servicio" se utiliza para describir el conjunto de actividades que llevan a cabo diversas instituciones, organizaciones o empresas con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes; de este modo aumentan los beneficios de las empresas y satisfacen las demandas de los clientes. Esto se conoce como "capacidad de servicio" (Ojasalo et al., 2015). El cumplimiento de las normas de servicio mejora la impresión que el usuario tiene de la empresa o institución, lo que a su vez aumenta la probabilidad de que el cliente vuelva a utilizar el servicio o compre el producto varias veces. La prestación de servicios en una empresa u organización se refiere a la gama de opciones disponibles para los clientes en términos de tipo de servicio, categoría y proveedor; los clientes eligen entonces qué servicio quieren utilizar (Karakus & Durrresi, 2017).

Cuando una empresa presta un servicio, se esfuerza por proporcionar el mayor valor posible al cliente para que quede satisfecho con el servicio recibido. Esto se ajusta a los requisitos impuestos al proceso de prestación de servicios, y puede mejorarse mediante la optimización del servicio, que también aumenta la eficiencia de la empresa (García, 2016). En el sector público, la calidad del servicio se mide por la rapidez con que los servidores responden a las solicitudes. El Estado debe preocuparse siempre por mejorar sus procesos, y todas las normativas promulgadas deben estar orientadas a ese fin. Además, aunque los recursos humanos son cruciales, deben ir acompañados de herramientas que garanticen el cumplimiento de los plazos (Pumacayo et al., 2020).

Respecto a la calidad Deming (2019) lo define así: como la traducción de las necesidades presentes y futuras de los consumidores en tipos medibles; de esta manera se determina que en algunas ocasiones la calidad está determinada únicamente en términos del agente. Zeithaml et al (2015) lo determinan como un resquicio o discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios; por

su parte Ishikawa (2016) define calidad como la retribución de los requerimientos de un cliente con un índice muy bajo de errores o falencias en lo que las empresas les prometen de forma clara a ellos.

Las características según Zeithaml et al., (2015) son: la Intangibilidad, entendida como calidad de los servicios por la que no es posible referirlos, comprender, inventarlos; y verificar su funcionamiento antes de entregar y de esta manera asegurar su calidad; la heterogeneidad, es el comportamiento de un servicio para asegurar lo que la empresa intenta conceder a sus clientes como producto final y lo que ellos reciben y la inseparabilidad.

Las dimensiones según Zeithaml et al., (2015) son: la fiabilidad, entendida como el arte en el desempeño del servicio ofrecido de modo preciso y honesto, es decir, con cómo se presta el servicio en forma imperiosa; la garantía, entendida como el alcance y la cultura de los colaboradores y su destreza para demostrar familiaridad; la tangibilidad entendida como el aspecto de las subestructuras físicas, mecanismo, personal y módulos de comunicación; así también la empatía entendida como la aptitud de apreciar y percibir las emociones de otros, a través de un proceso de personalización en la atención al cliente y finalmente la sensibilidad consistente en la predisposición que se tiene para apoyar al cliente, otorgándole un servicio oportuno.

Respecto a la CO, esta lo constituye los valores, creencias, el accionar y los comportamiento gerenciales, acciones de gestión y técnicas de organización (Sánchez et al., 2017). Para Gabini (2017) se trata de un conglomerado de normas que se tiene que cumplir entre ellos se tiene los valores, creencias e ideas compartidas, los cuales son identificados por los integrantes de una institución para atender a las dificultades que se suscitan en esta. Por otro lado, Terapuez (2016) manifestó que la cultura organizacional está constituida por las prácticas perceptibles elaborado en el interior de una organización.

En los últimos tiempos, la CO ha adquirido fuerza al interior de las instituciones, al respecto Cújar Vertel y otros en el año 2013 señalaron que se trata de una perspectiva que se logra en un sistema referencial para entender el accionar de las personas en un determinado contexto, ya sea laboral, educacional u otros (Alvarado Muñoz & Monroy, 2013). En el año 2016 el diario Gestión publicó que la cultura organizacional es clave para que una institución pública brinde un buen servicio, ya que el colaborador se siente identificado motivado y cumplidas sus expectativas.

Por su parte, Rivera Torres et al. (2018) señalaron que la CO es imperceptible en sus elementos, que comprende creencias, valores, marco de referencia, es por ello, se dice que la cultura organizacional afecta y hace variar el accionar de los miembros de una organización. Linares & Ochoa (2016) y Serna (2017) lo definen “como el juicio que asumen los colaboradores sobre la misión, visión, valores. La llamada orientación a la gente “está vinculada a que todas las acciones y decisiones realizadas en la organización se toman en cuenta sobre los efectos que pueda influir en los miembros de la organización (p.15), orientación a los equipos “encaminadas a todas las tareas realizadas en la organización y estas tienen que estar en equipos, se elimina los trabajos individuales” (p. 16), agresividad “orientada a contar con personal con capacidades y altamente competitivas adaptables a cualquier tipo de trabajo a presión” (p.15) y estabilidad “orientada a que el trabajo dentro de la organización tiene que hacer prevalecer la posición de acuerdo con el desarrollo, crecimiento de la organización” (p.17). En tanto que, Naser et al. (2017) señalaron que en el CO la cooperación es un elemento importante en donde la participación es valorada como colaboración; por ello, estos autores afirman una buena gestión y las entidades sociales son sustanciales. Además, es útil en el buen servicio brindado por la institución (Washington y Morar, 2017).

En el año 2018 Sánchez y otros indicaron que la CO muchas veces es considerada como un proceso trascendental, pues caracteriza muchas particularidades de una entidad, da reporte desde el área más elemental hasta el

área del (Neirotti et al., 2019). Robbins y Judge (2013) consideran que la CO es la identificación exclusiva de una institución, pues esta muestra el accionar de todos los miembros que la integran, y para seguir con la misma filosofía es tomada en cuenta para la contratación de personal, así también es un ciclo a seguir, pues los colaboradores con mayor antigüedad orientan a los nuevos colaboradores en muchos casos no es necesario porque los recién ingresados siguen el accionar de los ya posicionados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

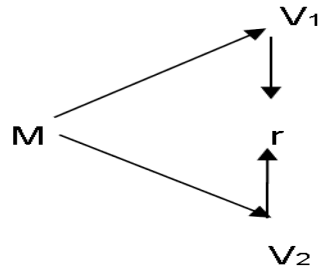
3.1.1 Tipo de investigación Este estudio se encuadra en el positivismo caracterizado por adjudicarse la objetividad del contexto y parten del supuesto de que el problema es autónomo del investigador, lo cual conlleva al enfoque cuantitativo que se particulariza por la acción de acopiar información del contexto, lo analiza a fin de responder a las preguntas formuladas en torno al problema de estudio a través del método hipotético deductivo que tiene mayor aplicación en el campo de las ciencias sociales (Hernández et al., 2016; Jiménez y Comet 2016).

El presente trabajo de investigación debido a las características que presenta es básica, pues se origina conocimientos para ser aprovechados en disímiles contextos, orientado a las causas de las correlaciones entre variable en un momento determinado y resguardando la validez del estudio, donde se determinó la relación entre cultura organizacional y calidad del servicio, según los usuarios del municipio de Requena (Hernández et al., 2016; Jiménez y Comet 2016).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño desarrollado fue el no experimental, de corte transversal. Es no experimental puesto que no se realizaron experimentos ni programas, es decir no hubo manipulación de variable alguna; es transversal porque el acopio de los datos fue en un solo momento y tiempo (Hernández et al., 2014).

Representación del diseño investigativo



Dónde:

M = Municipalidad Distrital de Nueva Requena(muestra)

V₁= Observación de la variable la calidad de servicio

V₂= Observación de la variable cultura organizacional

r = Correlación entre V₁ y V₂

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

La primera variable denominada calidad de servicio se define como la disparidad o disimilitud entre las percepciones y expectativas que un usuario espera tiene respecto a una determinada atención (Zeithaml et al., 2015).

En cuanto a la segunda variable; cultura organizacional se define como un procedimiento participado entre los miembros de una institución y que estos sirven para distinguirse de otras (Robbins, 2018) el mismo autor afirma que son siete particularidades básicas que la caracterizan para mostrarse como una organización innovadora y fiable.

Definición operacional

La primera variable se operacionalizó en tres dimensiones; Fiabilidad, tangibilidad y empatía en los cuales se estructuró 15 interrogantes, los cuales fueron medidos en una escala tipo Likert donde; 1=Nunca; 2=La mayoría de las

veces no; 3=Algunas veces sí, Algunas1veces no; 4=La mayoría de las veces y 5=Siempre (Anexo 3).

La segunda variable cultura organizacional se estructuró operacionalmente a partir de sus tres dimensiones: Atención al cliente, orientación a la gente y estabilidad, los cuales se distribuyeron en 15 interrogantes, los cuales fueron medidos en una escala tipo Likert donde; 1=Nunca; 2=La mayoría de las veces no; 3=Algunas veces sí, Algunas1veces no; 4=La mayoría de las veces y 5=Siempre (Anexo 3).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En el estudio, se trabajó con los 30 trabajadores de la comuna de Nuevo Requena, es decir se consideró a todos los colaboradores del periodo 2018 (tabla 1) por tal sentido no se refiere muestra ni estudio en el estudio.

Tabla 1

Población de trabajadores de la Municipalidad Nuevo Requena periodo 2018

	Total	Porcentaje
Hombres	12	40%
Mujeres	18	60%
Total	30	100%

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta que consiste en la especificación de rasgos principales de forma emancipada o grupal (Hernández et al., 2014). El instrumento que se manejó para acopiar la información de ambas variables fue el cuestionario sobre calidad de servicio y cultura organizacional, la cual fue contestado por los trabajadores de la comuna ya mencionada, durante el período del 2018. En cuanto a su validez fue realizado por juicio de expertos y referido a su confiabilidad fue mediante Alpha de Cronbrach =10,885 para la primera

variable y 0,817 para la segunda, valores que alta confiabilidad para los instrumentos (anexo 8).

Tabla 2

Técnicas e instrumentos para el acopio de información

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: La calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario
variable 2: Cultura organizacional	Encuesta	Cuestionario

3.5 Procedimientos

La encuesta se aplicó en la sede de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, previa solicitud de la autorización respectiva, actuando como método de análisis: la recopilación, organización, ordenamiento de las respuestas obtenidas a los encuestados, trabajando por ello con los programas Excel y SPSS versión 25 respectivamente.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se aplicó los sistemas estadísticos el proceso de interpretación y análisis de datos fue posible a través de la aplicación de estos sistemas; como la estadística descriptiva e inferencial; para la presentación de los datos se organizó en tablas de frecuencia y figuras estadísticas, así como los estadígrafos correspondientes. Se utilizaron programas de procesamiento de datos como lo es el Excel y el SPSS 25.

3.7 Aspectos éticos

El presente se desarrolló bajo los parámetros de la ética de indagación, con la finalidad de evitar el plagio o la copia de otros trabajos, citando a los autores, usando la norma Apa para el desarrollo del estado del arte, reconociendo, de esta manera, todos los derechos que corresponden a sus autores sean como

fuentes primarias o secundarias en el proceso de recogida de información que se llevó a cabo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se muestra el análisis estadístico-descriptivos por niveles y el análisis inferencial correspondiente.

Tabla 3

Calidad del servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16.7
Medio	17	56.6
Alto	8	26.7
Total	30	100%

Se desprende de la figura 1 y tabla 3, que los niveles logrados respecto a la calidad de servicio, un 56.6 % representa un nivel medio, es decir, ese porcentaje de la población considera que la Municipalidad de Nueva Requena brinda un buen servicio, y un 26.7 % de la población considera un servicio de calidad y un 16.7 % un mal servicio.

Tabla 4

Dimensiones de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018

Dimensiones	Nivel	Trabajadores	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Bajo	8	26.7
	Medio	22	53.3
	Alto	6	20.0
Tangibilidad	Bajo	7	23.3
	Medio	10	33.3
	Alto	13	43.3
Empatía	Bajo	6	20

Medio	18	60
Alto	6	20

En términos de rango respecto la calidad del servicio según las dimensiones de dicha municipalidad distrital, se observa que:

La dimensión fiabilidad muestra que el nivel alto obtuvo un 53.3 %, el nivel medio obtuvo un 23.3 % y el nivel bajo obtuvo un 20.3 %.

La dimensión tangibilidad muestra que el nivel alto obtuvo un 43.3 %, el nivel medio obtuvo un 33.3 % y el nivel bajo obtuvo un 23.3 %.

La dimensión empatía muestra que el nivel medio obtuvo un 60 %, el nivel bajo obtuvo un 33.3 % y el nivel alto obtuvo un 23.3 %.

Tabla 5
Nivel de cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16.7
Medio	17	56.6
Alto	8	26.7
Total	30	100%

De la figura 3, la misma que se encuentra plasmada en la tabla 5, observamos que los niveles logrados respecto a la cultura organizacional, se obtuvo con un 56.6 % un nivel medio, con 30% un nivel alto y con 13.3 % un nivel bajo.

Tabla 6

Dimensiones de cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018

Dimensiones	Nivel	Trabajadores	Porcentaje (%)
Atención al detalle	Bajo	7	20.3
	Medio	17	56.7
	Alto	6	20
Orientación a la gente	Bajo	4	13.3
	Medio	10	33.3
	Alto	16	53.4
Estabilidad	Bajo	8	24
	Medio	16	56
	Alto	6	20

De acuerdo con lo observado en la tabla 6 se tiene que el nivel de la cultura organizacional según sus dimensiones en la Municipalidad distrital de Nueva Requena se observa que:

La dimensión atención al cliente muestra que el nivel medio obtuvo un 56.7 % el nivel bajo obtuvo un 20.3 % y el nivel alto obtuvo un 20 %.

La dimensión orientación a la gente muestra que el nivel alto obtuvo un 53.3 %, el nivel medio obtuvo un 33.3 % y el nivel bajo obtuvo un 13.3 %.

La dimensión estabilidad muestra que el nivel medio obtuvo un 56 %, el nivel bajo obtuvo un 24 % y el nivel alto obtuvo un 20 %.

4.2 Prueba de hipótesis

H₀: No existe relación entre la calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

H₁: Existe relación entre la calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

Tabla 7

Calidad del servicio y la cultura organizacional de la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

		La calidad del servicio	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0,926**
	Sig. (bilateral)		.008
	n	30	30

De la tabla 7 se determina la correlación que existe entre la gestión de la calidad del servicio y la cultura organizacional con un valor Rho= 0,926 y un grado de significancia de $p=0.008$ [$p < 0.01$], mostrando así, que existe una elevada correlación positiva y una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir; a mejor calidad del servicio mayor será la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

Hipótesis específicas

H₀: Está claro que no existe relación entre la dimensión fiabilidad empatía inherente a la cualidad del servicio y la cultura organizacional de la comuna distrital de Nueva Requena, 2018

H₁: Es evidente que existe relación entre la dimensión fiabilidad empatía inherente a la cualidad del servicio y la cultura organizacional de la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

Tabla 8

Fiabilidad y cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

			Fiabilidad
		Coeficiente de correlación	0,723**
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Sig. (bilateral)	0.000
			n
			30

De la tabla 8 se muestra la prueba de contraste para determinar la correlación entre la dimensión, fiabilidad asociada a la calidad del servicio y cultura organizacional, arrojando como muestra un valor Rho= 0,723 y un grado de significancia de $P=0.000$ [$p < 0.01$], del cual se infiere que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, existe correlación elevada positiva entre la dimensión, fiabilidad asociada a la calidad del servicio y la cultura organizacional, es decir, a mejor fiabilidad mayor será cultura organizacional de la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

H_0 : No existe relación entre la dimensión tangibilidad, empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

H_1 : Existe relación entre la dimensión tangibilidad, empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

Tabla 9

Tangibilidad y cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

		Tangibilidad	
Rho Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	0,552**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	30

En la presente tabla 9 se aprecia la prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre la dimensión tangibilidad asociado a la calidad del servicio y cultura organizacional donde se muestra un valor Rho= 0,552 y un grado de significancia de $p=0.002$ [$p < 0.01$], lo que indica que existe prueba estadística para rechazar la hipótesis nula, existiendo correlación directa significativa entre la dimensión organización la dimensión tangibilidad inherente a la calidad del servicio y cultura organizacional, es decir, a mayor tangibilidad mayor será la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

H_0 : No existe relación entre la dimensión empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

H_1 : Existe relación entre la dimensión empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

Tabla 10

Empatía y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018

		Empatía	
Rho de Spearman	La calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0,589*
		Sig. (bilateral1)	0.001
		N	30

En la tabla 10 mostramos la prueba de contraste para determinar la correlación entre la dimensión empatía inherente a la calidad de servicio y la cultura organizacional. En la tabla 10 mostramos la prueba de contraste para determinar la correlación entre la dimensión empatía inherente a la calidad de servicio y la cultura organizacional en la que el valor es $\rho=0,589$ con un grado de significancia de $p=0,01$ [$p < 0.01$], resultados que garantizan rechazar la hipótesis nula: existe correlación resultados que garantizan rechazar la hipótesis nula: existe correlación positiva moderada entre la dimensión empatía inherente a la calidad de servicio y la cultura organizacional, es decir a mayor empatía mayor será la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018.

V. DISCUSIÓN

En efecto, de los datos estadísticos obtenidos respecto la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018, se tiene que nuestro valor de $Rho = 0,926$ posee una significancia del 0.008, lo que evidencia la existencia de una correlación positiva, datos que nos permiten concluir que existe relación entre la calidad del servicio y la cultura organizacional, confirmando así nuestro sustento con los antecedentes ya expresados por Clemenza et al., (2016), quienes llegaron a la conclusión sobre la objetividad de la relación positiva entre la gestión de la calidad y los procesos académicos con un coeficiente de relación de 0,980.

También en la Investigación de Linares y Ochoa (2016), donde los resultados obtenidos determinaron las correlaciones positivas entre los componentes de ambas variables, concluyendo que hay relación entre la cultura de la organización y la motivación laboral del docente, recomendando que en la organización deben involucrar a todo el personal para aprovechar las potencialidades para obtener logros colectivos, respecto a las fortalezas y debilidades descubiertas recomendaron una intervención en estas áreas para mejorar el nivel de motivación de tal manera lograr un buen progreso en la organización y ensanchar la calidad del trabajo y fundamentado en lo que Zeithaml et al., (2015), define calidad “como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuario externos” (p.42). En Deming (2019) que define a la calidad como el hecho de “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características evaluables; solo así un objeto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p. 10).

En la definición que Robbins (2018), brinda respecto la cultura organizacional como “un sistema de significados compartidos por los miembros de una estructura, que la distinguen de otras. Afirma que existen siete características básicas que, en conjunto, captan la esencia de la cultura de una organización,

innovación y correr riesgos” (p.15), por lo que la calidad de servicio está relacionada con nivel de cultura organizacional que existe en la Municipalidad.

Los resultados del análisis estadístico demuestran que dimensión fiabilidad empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018, tiene una relación $Rho=0,723$, una significancia de $p=0,000$, datos que muestran que p es menor que 0.001 , cuyo grado de correlación indica que dicha relación entre dimensión fiabilidad empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional es elevada y positiva.

Esto se evidencia en el antecedente Mogollón Alquizar (2016), que concluyó de la siguiente manera” existe una relación positiva moderada entre percepción de los usuarios y calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo año 2016, con un coeficiente de correlación a 0.530 . y también en la investigación de Panchana” (2015). Tuvo como conclusión que la cultura organizacional influye de manera positiva en los procesos internos para la elaboración de un plan modelo de empoderamiento de la administración pública de la empresa eléctrica pública, fundamentado en Zeithaml et al., (2015) el cual explica que fiabilidad es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y sólida. Esto nos permite decir que la fiabilidad se relaciona con la cultura organizacional, ya que al brindar un servicio que se promete, fortalece las actitudes y la integración que existe en la organización.

En consecuencia, de los análisis estadísticos obtenidos dan muestra que existe relación respecto dimensión, tangibilidad inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018. Teniendo como resultados una relación de $Rho=0,552$ y significancia de $p=0,002$, demostrando correlación positiva significativa entre la dimensión fiabilidad inherente a la gestión de la calidad del servicio y la cultura organizacional, datos que se encuentra amparado en el antecedente de Vela Mori & Zavaleta Cueva (2015), quienes concluyeron sobre la existencia de una relación positiva entre la

calidad de servicio y el nivel de ventas en las tiendas de cadenas Claro, Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo, con un $Rho=0,780$ y se justifica según Zeithaml et al., (2015) sosteniendo que tangibilidad es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

Siendo ello así, existe relación positiva elevada entre dimensión empatía inherente a la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2017, y conforme nuestros resultados del análisis estadístico, se tiene un $Rho=0,797$ y $p=0.001$ que confirman esta relación, el mismo que queda respaldada en el antecedente de Gutiérrez (2015), llegando a la conclusión que existe relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción y lealtad de los clientes de la Comercial Mexicana sede Puebla con un coeficiente de correlación del 0.738 y también fundamenta Zeithaml et al., (2015) que define a la empatía como: “capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente”.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, podemos comprobar que la calidad de servicio en la Municipalidad de Nueva Requena, como lo menciona la teoría de Deming se basa en la planificación y el desarrollo, con el objetivo de mejorar para ser más competitivos y que coincide también con la teoría de Juran, que se planificar, controlar y mejorar la calidad, definiendo las características del servicio, estableciendo los hits para la mejora continua que permita desarrollar planes de acción para evitar riesgos y solucionar problemas.

Respecto a la cultura organizacional según los resultados podemos constatar según lo menciona la teoría de Schein, en la que describe a la cultura organizacional como aquellas respuestas aprendidas por el grupo ante sus problemas de sustento en su intermedio exterior e integración interna.

Ante esta relación positiva encontrada en la prueba de hipótesis, dado entre la calidad de servicio y la cultura organizacional y conforme a la teoría y

antecedentes, se evidencia que ambas variables están relacionadas y que el correcto o incorrecto desarrollo va a influenciar una a la otra, esta calidad de servicio en la Municipalidad será el producto de buenas prácticas, fiabilidad, tangibilidad y empatía, el cual se verá reflejado en la atención al detalle, la orientación a la gente y la estabilidad que los trabajadores practiquen y desarrollen en la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados hallados, si existe una gestión de la calidad del servicio en marco es sus dimensiones de fiabilidad, tangibilidad y empatía que viene del personal administrativo y directivo, la cual se apreciará en una alta cultura organizacional en sus dimensiones de atención al cliente, orientación a la gente y estabilidad, para ello la institución debe efectuar con los requisitos y las necesidades de los usuarios y trabajadores dentro de la Municipalidad distrital de Nueva Requena en el año 2018.

Segunda: Se tiene que la empatía y la cultura organizacional tienen un nivel de $Rho= 0,589$ y $p=0,001$ en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, en el año 2018; por lo tanto, se afirma que, existe relación negativa significativa entre la empatía y cultura organizacional.

Tercera: Habiéndose demostrado la relación entre tangibilidad y la cultura organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el nivel de relación positiva moderada con un valor de $Rho= 0,552$ y $p=0,002$ en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, ubicado en el distrito de nueva requena año 2018, en consecuencia; se afirma que existe relación positiva moderada entre la dimensión tangibilidad inherente a la gestión de la calidad del servicio y la calidad.

Cuarta: De los resultados obtenidos podemos determinar que fiabilidad y cultura organizacional, tiene un nivel de relación del $Rho= 0,723$ con un valor $p= 0,001$ en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, por lo que, se afirma que existe relación positiva elevada entre fiabilidad y la cultura organizacional.

Quinta: Finalmente, se tiene que, el nivel de relación es de $Rho= 0,926$, y un margen de error de $p=0,008$ por parte de la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018, consecuentemente podemos afirmar que existe relación positiva entre las dos variables estudiadas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los futuros investigadores, el presente sirva como precedente para contribuir a las futuras investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad del servicio y la cultura organizacional en el ámbito regional y nacional.

Segunda: A los usuarios, participar en la fiscalización y control político, sugerencias y recomendaciones a fin de mejorar la calidad en la diversidad servicios que la municipalidad distrital de Nueva Requena brinda.

Tercera: A los trabajadores, participar activamente en las capacitaciones y estrategias de aprendizaje, que participen activamente en las capacitaciones programadas por la Municipalidad distrital de Nueva Requena para mejorar su productividad desempeño laboral.

Cuarta: A la administración ejecutar la estrategia planificada por los directivos de manera inclusiva para lograr el aprendizaje en el marco académico de cada trabajador respecto a la calidad de servicio y que permita mejorar su gestión.

Quinta: A los directivos, planificar y actualizar oportunamente los documentos de gestión con un enfoque empresarial, ajustando sus objetivos de acuerdo a sus necesidades y características de los usuarios, mostrando empatía, asegurando que se brinde un servicio de calidad, organizar y designar funciones de acuerdo al perfil calificado, la infraestructura y equipos más adecuada, para que sea tangible el compromiso de mejora hacia los trabajadores y usuarios mediante la implementación, el cuidado y mantenimiento de materiales y recursos, para el cumplimiento de las actividades y los objetivos planteados en los documentos de gestión, fomentar el desarrollo académico, metodológico y formativo del personal administrativo.

REFERENCIAS

- Aliaga, J. (2018). *Cultura organizacional y liderazgo pedagógico en el Instituto de Educación Superior Tecnológica*. Tesis <https://cutt.ly/fMLTCzG>
- Alvarado Muñoz, Óscar, & Monroy del Castillo, Ricardo. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 259-283. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?scr35922013000200011&lng=en&tlng=es>.
- Alves, C. (2017). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Tesis maestría. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marctexto/AAR1459>.
- Clemenza, Azuaje y Araujo (2016). Gestión de la Calidad en los Procesos Académicos de las Organizaciones Privadas de Educación Superior de la Ciudad de Maracaibo del Estado Zulia. *Red de revistas científicas*. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73715016004.pdf>
- Cújar Vertel, Angélica del Carmen, Ramos Paternina, Carlos David, Hernández Riaño, Helman Enrique, & López Pereira, Jorge Mario. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000300010&lng=en&tlng=es.
- Deming, W. (2019). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la Crisis*. Editorial: Diaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#>
- Diario Gestión (junio, 2016). *Siete Recomendaciones para modernizar la cultura organizacional dentro de una entidad pública*. <https://cutt.ly/TjwJo9d> el 23/10/2020.
- Espinoza, J. R. I. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*.

Horizonte empresarial, 8(1), p.425 - 437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Gabini, S. (2017). Cultura organizacional: Una puesta al día. *Revista De Psicología GEPU*, 8(2), 155-178: <https://cutt.ly/RhwDYVv> el 01/10/2020.

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398. ISSN 1317-0570

Gutierrez, I. (2015). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción y lealtad de los clientes de la Comercial Mexicana*. [Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana] <http://ri.ibero.mx/handle/ibero/561>

Gutierrez, I. L. (2015). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad de servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida*. México.

Hernandez, R. Fernandez, J. y Sampieri, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial McGRAW-HIL.

Hernández, J (2019). *Cultura organizacional fuerte o débil: cómo afecta a la empresa*. <https://cutt.ly/thwDLxa> al 26/10/2020.

Hernández Rodríguez, C., & Cano Flores, M. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3577>

Huaranga, H., Angoma, M. y Picoy, J. (2018). Leadership and organizational culture at the Universidad Peruana Los Andes. *Apunt. cienc. Soc*, 08(01). <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/561/542>

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa* (decima ed.). (M. C. David J.lu, Trad.) Ediciones Versalles.

- Ishikawa, K. (2016). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Editorial: Norma. <https://www.goodreads.com/book/show/4154683-qu-es-el-control-total-de-calidad-la-modalidad-japonesa>
- Jiménez, V. & Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 3 (2). <https://cutt.ly/HhwD3u6> el 17/11/2020.
- José Sánchez Santamaria, Asunción Manzanares Moya. (2007). La equidad educativa: Dilemas, controversias e implicaciones para garantizar el éxito educativo. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 3 (2). <https://cutt.ly/HhwD3u6> el 17/11/2019.
- Karakus, M., & Durrezi, A. (2017). Quality of service (QoS) in software defined networking (SDN): A survey. *Journal of Network and Computer Applications*, 80, 200-218. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2016.12.019>
- Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., & Szelag, K. (2020). Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry. IBIMA Publishing, 14–16.
- Lacurian, C. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de la empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana. http://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_ea3d8a0fa761a9d0046a396561c6338d
- Li, Y., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 13–15 <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Linares, I. y Ochoa S.(2016). *Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico*. Tesis de maestría. Instituto Tecnológico de Sonora https://www.redalyc.org/pdf/2033/2_03329578018.pdf
- Lopez D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de Mestría). Universidad Católica

de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POSMAE-160.pdf>

Madrid, M. d. (2016). *Calidad de servicio del metro de Madrid*.
<https://www.aate.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Calidad-de-Servicio-Madrid.pdf>

Mogollón Alquizar, G. A. (2016). *Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo* año 2016.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/444>

Morales, O. (2017). *Conexion Esan. Universidad Esan*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/11/11/la-cultura-organizacional-si-importa/>

Morocho, Y., & Marcos, S. (2017). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016*, Universidad Nacional de Chimborazo, 2017).
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4110>

Naser, A. Ramírez-Alujas, A. & Rosales, D (2017). *From Open Government to the Open State in Latin America and the Caribbean, Libros de la CEPAL, No. 144* (LC.PUB.2017/9-P), <https://cutt.ly/ShwFgID> el 30/09/2020.

Neirotti, N., Mattalini, M. & Carpinacci, L. (2019). valuation and decision making. Dialogue between politicians and academics to strengthen democracy. *Perspectivas de Políticas Públicas Journal*. Vol. 9. Nº 18 (enero-junio 2020) ISSN 1853-9254. : <https://cutt.ly/ChwFjvr> el 18/11/2020.

Ojasalo, K., Koskelo, M., & Nousiainen, A. K. (2015). Foresight and service design boosting dynamic capabilities in service innovation. *The handbook of service innovation*, 193-212. 10.1007/978-1-4471-6590-3_10

- Parra, M. (2016). La importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de pacioli*. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Paucar Y. (2019), *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores* (Tesis de Maestría). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16372/Quispe_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46-63. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Rivera Porras; Sandra Milena Carrillo Sierra 2, Jesús Oreste Forgiony Santos; Irma Lizeth Nuván Hurtado 4; Astrid Carolina Roza Sánchez. (2018). Cultura organizacional. *organizaciones saludables*. V39, 1:22, p. 27
- Robbins, S. (2018) *Organizational Behavior*. Editorial: Pearson education. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. (15.ª ed.). 39 Pearson. https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, R., Romero, C., Benites, V. & Chávez, W. (2018). *Liderazgo Narrativo como Herramienta en el Cambio Organizacional*. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú. : <https://cutt.ly/EhwFY65> el 29/09/2020.

- Salas, W. (2017). *Enfoque de gobierno abierto en la gestión institucional de la universidad Nacional de San Agustín en el período 2017*. Tesis Doctor en Ciencias Sociales. Universidad Nacional San Agustín. : <https://cutt.ly/ChwFLao> el 27/09/2020.
- Sánchez, A., Hernández, T., Martínez, E., Villegas, E. & García, C. (2018). Organizational culture in microenterprises activating development. *Local Margen*. N° 89 – junio 2018: http://www.margen.org/suscri/margen89/sanchez_89.pdf el 18/11/2020
- Sánchez, L., Marina Cifuentes, & Londoño, M. E. L. (2017). Rasgos identificativos que promueven la cultura de la innovación en las organizaciones. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(1), 35-47. doi: <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v36n1a03> el 29/09/2020.
- Serna, H. (2017). *Strategic management: planning and management-theory and methodology*. Editorial 3ra editores. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf>
- Terapuez, E. (2016). Las dimensiones culturales de Geert Hofstede y la intención emprendedora en estudiantes universitarios del departamento de Quindío *Pensamiento & Gestión*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64650087004> el 17/11/2020.
- Vega, J. A. L. C. (2021). Cultura organizacional y su relación con la motivación laboral en una entidad pública de Lima-Perú. *Centro Sur*, 5(1), 44-60.
- Vela Mori, R., & Zavaleta Cuevas, L. M. (2015). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*.
- Washington, A. & Morar, D., (2017). Open Government Data and File Formats: Constraints on Collaboration. : <https://cutt.ly/qhwF9cC> el 18/11/2020.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2015). calidad total en la gestión de servicios.

Editorial: Ediciones Díaz de Santos.

<https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=16433982196>

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman. (1992). Communication and Control.

Processes in Delivery of service Quality Journal of Marketing.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	La cultura organizacional es la identidad y la esencia única e irrepetible que definen los colaboradores (Robbins y Judge 2013)	La Cultura Organizacional es el reflejo de las creencias, hábitos, tradiciones y valores que comparten los individuos dentro de una organización. Se medirá por medio del cuestionario el contiene las siguientes dimensiones; Innovación, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a los equipos, dinamismo y estabilidad.	Atención al detalle Orientación a la gente Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Errores • Precisión • Acciones • Influencia • Trabajo • Desarrollo 	Ordinal
Calidad de servicio	se define como la disparidad o disimilitud entre las percepciones y expectativas que un usuario espera tiene respecto a una determinada atención (Zeithaml et al., 2015).	La primera variable se operacionalizó en tres dimensiones; Fiabilidad, tangibilidad y empatía en los cuales se estructuró 15 interrogantes,	Fiabilidad Tangibilidad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio. • Capacitación. • Cumplimiento de plazos • Infraestructura adecuada • Recursos de trabajo suficientes. • Tecnología adecuada para el trabajo. • Trato amable. • Capacidad de entendimiento. • Capacidad de respuesta 	Ordinal

Anexo 2: Cuestionario

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA REQUENA, 2018.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con la calidad de servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación. Las respuestas que ud nos brinde se mantendrá de manera anónima.

I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces si	Siempre
1	2	3	4	5

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO						
Ítems	Fiabilidad	1	2	3	4	5
01	<i>Se brindó un servicio adecuado a los usuarios</i>					
02	<i>Se comunicó a los usuarios los horarios exactos del servicio</i>					
03	<i>El personal debió recibir capacitación permanente</i>					
04	<i>La Municipalidad distrital de Nueva Requena financio los costos de cursos afines a la labor que desempeña</i>					
05	Se cumplió los plazos establecidos para las metas institucionales					
06	Los plazos para responder los requerimientos de los usuarios fueron los adecuados					
	Tangibilidad	1	2	3	4	5
07	Las condiciones de su trabajo fueron seguras					
08	Las condiciones ambientales de su trabajo (climatización, iluminación decoración, ventilación, ruidos) facilitaron su actividad diaria					
09	Conto con materiales y logística necesarios para el cumplimiento de su trabajo					

10	Recibió la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo					
11	Las herramientas informáticas que se emplearon en su trabajo estuvieron bien adaptadas					
12	Las instalaciones de los equipos técnicos facilitaron su trabajo y los servicios prestado a los usuarios					
	Empatía	1	2	3	4	5
13	Se brindó un trato al público adecuado					
14	Se brindó una atención personalizada a los usuarios					
15	La comunicación que existió con los usuarios fue la correcta					
16	Se llegó a comprender las necesidades específicas de los usuarios					
17	Los requerimientos del usuario fueron atendidos con eficiencia					
18	Ante un usuario difícil se supo manejar la situación					
Ítems	CULTURA ORGANIZACIONAL					
	Atención al detalle	1	2	3	4	5
19	El despacho donde labora cometio errores que afectan la misión y visión de la institución					
20	Tuvo temor para reportar los errores, las fallas o los problemas que suceden en el despacho					
21	Fue minucioso al realizar su trabajo					
22	Su trabajo fue por otros compañeros, para obtener el visto bueno de éste					
	Orientación a la gente	1	2	3	4	5
23	Participo en las proyecciones sociales (acercamiento a la población) de su institución					
24	Los usuarios solicitaron sus servicios con la finalidad de ser orientados en cuanto al trámite de sus denuncias					
25	Comprendió claramente la misión y visión de la institución					
26	Incentivo y consejo constantemente a sus compañeros de trabajo					
	Estabilidad	1	2	3	4	5
27	Sus compañeros del despacho tomaron en cuenta su opinión					
28	Tuvo el apoyo de sus compañeros de despacho para cumplir con las actividades de la institución					

29	Sus compañeros de trabajo tomaron en cuenta el cuidado del medio ambiente y los recursos de su despacho al realizar su labor diaria (No desperdiciar el agua, ahorrar energía, no contaminar el aire, la tierra)					
30	Se evidencio cambios continuos dentro del despacho para mejorar la producción					

ANEXO 3: Constancia de la municipalidad

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20198772306
Municipalidad distrital de Nueva Requena	
Nombre del Titular o Representante legal: Humberto	
Nombres y Apellidos Banda Estela	DNI: 00131500

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La calidad del servicio y la cultura organizacional en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2018	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JUAN FERNANDO ZEGARRA RENGIFO	DNI 45243819

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

LIMA, 19 DE JULIO DEL 2023

Firma:

HUMBERTO BANDA ESTELA
ALCALDE DE LA MDNR.

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4: Base de datos

	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO																	
	Fiabilidad						Tangibilidad						Empatía					
	VA01	VA02	VA03	VA04	VA05	VA06	VA07	VA08	VA09	VA10	VA11	VA12	VA13	VA14	VA15	VA16	VA17	VA18
1	4	3	3	2	2	4	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
4	3	2	1	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4
5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3
6	4	3	1	4	3	5	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2
7	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
9	2	3	1	4	2	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1
10	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
11	5	4	1	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4
12	4	3	1	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
14	2	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
15	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3
16	5	4	1	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2
17	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	2	2
19	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2
20	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
22	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
26	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
27	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	4	3	5	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3
29	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
30	5	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2

CULTURA ORGANIZACIONAL												
Atención al detalle				Orientación a la gente				Estabilidad				
VA01	VA02	VA03	VA04	VA05	VA06	VA07	VA08	VA09	VA10	VA11	VA12	
1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
6	5	3	2	5	2	5	3	5	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
11	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
14	3	3	5	4	1	2	3	3	3	3	3	1
15	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
17	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	1	2	3	5	1	2	3	3	4	5
19	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3
20	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5
21	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
26	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4
27	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3
28	4	3	5	4	3	4	2	2	3	2	2	2
29	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
30	5	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0353 – 2021 – UCV – ATE – EPG

Ate, 3 de octubre de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **ZEGARRA RENGIFO, JUAN FERNANDO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **La calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018y**

CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **ZEGARRA RENGIFO, JUAN FERNANDO**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: “*Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis*”;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **La calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018** presentado por **ZEGARRA RENGIFO, JUAN FERNANDO**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dr. Ulises Córdova García
Secretario : Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Juan Godoy Caso

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Escuela de Posgrado
Día : 05 de octubre de 2021
Hora : 10:15 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Helga Ruth Majo Marrero
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate