



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores
administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga-Ica,
2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Hidalgo Reyes, Jose Antonio (orcid.org/0009-0004-3657-8207)

ASESORES:

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)

Dr. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

Dr. Alarcon Diaz, Mitchell Alberto (orcid.org/0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado con todo afecto para mis queridos padres y familia, por apoyarme en todo momento. A mis hijas que me animan a seguir logrando metas y esforzándome para seguir adelante en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios, por todo lo que soy y por el don que nos ha regalado para vivir y servir.

A la Universidad César Vallejo, a los docentes del doctorado que me brindaron sus conocimientos y experiencias para llevar a cabo esta investigación. En especial a la Dra. Lourdes Garro Aburto quien me brindó su conocimiento investigativo; de esa forma guiarme en la competencia científica, así como sus juiciosas sugerencias en la elaboración y asesoramiento de mi tesis.

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Garro Aburto, Luzmila Lourdes, docente de la Escuela De Posgrado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Sede Ate, asesor de la tesis, titulada: "Cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga-Ica, 2016". Del autor Hidalgo Reyes Jose Antonio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa de 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 las citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 24 marzo de 2024

Garro Aburto, Luzmila Lourdes	
DNI: 09469026	 Firma
ORCID: 0000-0002-9453-9810	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HIDALGO REYES JOSE ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica 2016", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada 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 la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
HIDALGO REYES JOSE ANTONIO DNI: 21413292 ORCID: 0009-0004-3657-8207	Firmado electrónicamente por: JHIDALGO31 el 18-04- 2024 21:25:24

Código documento Trilce: INV - 1561491



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	xl.
INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recopilación	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio: trabajadores no docentes sede de la ciudad universitaria	17
Tabla 2 Muestra	18
Tabla 3 Tabla de contingencia cultura organizacional y la calidad del servicio	20

Índice de figuras

Figura 1 Cultura organizacional en su dimensión implicación y la calidad del servicio	21
Figura 2 Cultura organizacional en su dimensión consistencia y la calidad del servicio	21
Figura 3 Cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y la calidad del servicio	21
Figura 4 Cultura organizacional en su dimensión misión y la calidad del servicio	21

Resumen

El propósito de la presente investigación es la de establecer la cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica–2016. De acuerdo con la metodología esta investigación según su finalidad es de tipo básica, según su carácter descriptivo y según su alcance temporal de tipo transversal, el diseño de investigación es de carácter no experimental correlacional. Para obtener la información se tomó una muestra de 185 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica en su sede de la ciudad universitaria. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de las encuestas, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de cultura organizacional de Denison (1990,2001) y un cuestionario de calidad del servicio basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian que existe una correlación significativa entre las dimensiones de cultura organizacional y calidad del servicio.

Palabras clave: Administración, cultura organizacional, calidad educativa, método científico.

Abstract

The purpose of this investigation is to establish the organizational culture and quality of service of administrative workers of the National “San Luis Gonzaga” Ica University 2016. According to the methodology, this research according to its purpose is of a basic type, according to its descriptive character and according to its transverse temporal scope, the research design is non-experimental correlational. For information a sample of 185 administrative workers of the National “San Luis Gonzaga” Ica University at its headquarters in the university town was taken. survey technique was used for data collection, the instruments used were a questionnaire of organizational culture of Denison (1990, 2001) and a questionnaire quality of service based on the SERVQUAL model. The results show that there is a significant correlation between the dimensions of organizational culture and quality of service.

Keywords: Administration, organizational culture, educational quality, scientific method.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a los cambios, la cultura de la organización se ha transformado en un asunto muy significativo de estudios necesarios a las modificaciones constantes en el ámbito que afecta la conducta interna de una compañía. La cultura sirve como marco para el comportamiento, las prácticas, las convicciones y los principios que deben seguir los empleados de una institución (Álvarez, 2006). Además, según León (2001), la transmisión de experiencias, ideologías y formas de expresión cultural entre los miembros de la organización crea afinidad y dominio. Al respecto, Vargas (2012) y Adeyoyin (2006) afirmaron que cuando aumenta la productividad, la cultura de la empresa interviene en la conducta de los trabajadores en sus labores.

La cultura de la organización se describe como el conglomerado de las prácticas y tradiciones que intervienen los individuos de una compañía los cuales describen cada entorno (Robbins et al., 2013), y también sirve como referencia para los nuevos empleados sobre cómo deben comportarse.

De acuerdo con investigaciones llevadas a cabo por la comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), cuando se trata mejorar la administración del estado, puede observarse que los países han concentrado su trabajo mejorando el servicio de alta calidad en la función pública, disminuir toda burocracia e incrementar la transparencia, como pilares de un moderno prototipo de administración del estado. Además, destaca la importancia de buscar fortalecer, desarrollar o promover las siguientes características: 1) Un enfoque que se enfoca en el servicio al ciudadano 2) capacitar a los funcionarios para atender y tratar a los ciudadanos de manera más efectiva.

Desde hace muchos años, la población peruana ha exigido un estado mejorado, presente, activo y efectivo. No obstante, los alcances de la administración de las entidades del estado siguen siendo limitada, lo que les impide ofrecer servicios públicos de alta calidad con eficiencia, transparencia y eficacia, además, la prestación de todos los servicios públicos presenta deficiencias, lo que tiene un impacto negativo en la percepción de la administración del estado por los pobladores.

La primera casa de estudios del departamento de Ica representa a toda organización educativa pública que cuenta con personal administrativo para apoyar sus objetivos.

Los empleados administrativos realizan su trabajo según los objetivos de la universidad. Las universidades públicas son administradas por servidores públicos los empleados no docentes brindan su prestación conforme con las metas del claustro universitario. Estos trabajadores estatales no docentes de los actuales sistemas de trabajo administran las universidades públicas.

El personal administrativo trabaja en varios órganos de gestión, como son el rectorado y vicerrectorados, brinda apoyo en las escuelas de posgrado y facultades, unidades académicas como, oficinas, direcciones, sedes dispersas y que realizan tareas específicas.

Considerando la situación actual en esta casa de estudios, es importante que las empresas deben considerar el asunto de la cultura de la organización porque refleja las perspectivas, comportamientos y los principios utilizados en el lugar donde trabaja, siendo esto esencial para el desempeño organizacional y que permite ofrecer un servicio de alta calidad, logrando la meta esencial de la entidad, el reconocimiento del usuario.

El problema general de la investigación fue ¿Existe una conexión con la cultura de la organización con el servicio de alta calidad de los empleados administrativos? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Existe una conexión con la cultura de la organización en sus aspectos de adaptabilidad, misión, implicancia, consistencia con el servicio de alta calidad de los empleados administrativos?

Justificación teórica del estudio es el valor de incrementar la comprensión acerca de la conexión de la cultura de la organización con un servicio de alta calidad brindado por los empleados administrativos. Este estudio permitió comprender la relevancia de una cultura para cada miembro de la institución. La cultura es beneficiosa para una institución porque promueve la participación en la organización y hace que los trabajadores administrativos se comporten de manera coherente. Desde la perspectiva del empleado, la costumbre es importante porque demuestra cómo se realizan las cosas y qué es lo significativo; sin embargo, no debemos pasar por alto las partes potencialmente ineficaces del entorno cultural, en el rendimiento de la entidad, especialmente si es fuerte.

Anteriormente se ha destacado la relevancia del presente estudio, ya que busca aumentar la conciencia sobre el valor de una cultura organizacional positiva que contribuya a una calidad de servicio adecuada. Es importante destacar que la valoración de esta investigación beneficiará a esta casa de estudios.

El estudio a nivel metodológico se justifica por que las herramientas utilizadas en el estudio fueron validadas y de confiabilidad alta, se desarrolló bajo el diseño no experimental.

Esta justificación práctica del estudio ayudo a que las instituciones están integradas por personas que tienen hábitos y conducta que los hacen tener comportamientos específicos que ayudan a un servicio de alta calidad en el desempeño estricto de sus roles , que simultáneamente afectan la anticipación de los servicios de cada organización, asiste a resolver potenciales dificultades que aparecen desde la evaluación de la dinámica institucional y el servicio de alta calidad de los empleados no docentes. Además, se brindó información útil para investigadores en el futuro que buscan mejorar la cultura de la organización y el servicio de alta calidad con otras organizaciones comparables.

Como objetivo general fue instalar la cultura de la organización y el servicio de alta calidad. Como objetivos específicos fueron: (a) Determinar en qué medida la cultura de la organización está relacionada con los aspectos de implicación, consistencia, adaptabilidad, misión y calidad del servicio.

La hipótesis principal fue existe una conexión a través de la cultura de la organización y el servicio de alta calidad que brindan todos los trabajadores no docentes; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe una conexión a través de la cultura de la organización en sus dimensiones de implicación, consistencia, adaptabilidad, misión y calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

González, Y. (2015) realizó un estudio internacional que identificó el nivel de vinculación con la cultura de la organización y el éxito ocupacional de aquellos maestros cuyas instituciones educativas sean de nivel medio general, el método fue de tipo descriptivo. Los directivos y educadores afirmaron que las normas fueron los indicadores más fuertes, pero el clima organizacional y los valores predominantes eran los indicadores más débiles porque estaban por debajo de los estándares. Así mismo para indicadores que describen las condiciones para crear una cultura de la organización en la educación general de nivel medio son: arriesgar, aceptar la controversia y otorgar independencia, como indicador reforzado se señala a proporcionar autonomía, en tanto que los indicadores relacionados con asumir riesgos son poco sólidos.

Conforme a Jaramillo (2007) la evaluación de un servicio de primer nivel proporcionado por aquella firma de asesoría en suministro es valioso desde la perspectiva del cliente del sector financiero, el cual puede facilitar tomar decisiones por la alta dirección, al examinar esta apreciación del servicio y analizando los objetivos de los clientes, registrándose valores superiores a cuatro puntos en todas las dimensiones, se puede deducir que el nivel de calidad proporcionado por la empresa en suministro estratégico se sitúa en un rango que va de bueno a óptimo, dado a que los elementos desfavorables señalados no incidieron de manera adversa la apreciación global de la excelencia.

Goncalves (2011) analizó la influencia del conocimiento, el clima de la organización y aquellas habilidades de gestionar el liderazgo en la motivación de los empleados. La investigación destaca la relevancia sobre la conexión entre la "cultura y el entorno de la organización", "impulso ocupacional" y "habilidades en el liderazgo" de las organizaciones contemporáneas, realizado en una entidad de administración pública regional, estos hallazgos pueden aplicarse a otras organizaciones a nivel regional, nacional e internacional. Entre las dimensiones evaluadas, tres competencias clave de liderazgo se destacaron significativamente: adaptarse al cambio de manera innovadora, comprenderse a uno mismo y a los demás en el rol de mentor y eficiencia y rendimiento en el rol de productor.

Méndez (2015) encontró que la calidad del clima organizacional no tuvo la capacidad de anticipar la categoría de participación en la organización entre

aquellos trabajadores del parque eco arqueológico de México. Seguidamente al analizar los resultados con la herramienta apropiada, la autora llegó a la conclusión de que la condición del entorno de laboral no fue un anticipador de la categoría de participación organizacional de los trabajadores. El estudio tomo en cuenta dos variables asociadas con las instituciones y concluyó que ninguna hipótesis es válida, ya que una de las variables no mostró la relación prevista al no tener en cuenta la previsión de la categoría de la responsabilidad en la organización.

Álvarez, G. (2012). realizó una búsqueda descriptiva para evaluar si los usuarios están satisfechos con el servicio de alta calidad brindado por las redes de supermercados gubernamentales venezolanos y cuya pregunta central es: "¿Cómo perciben los clientes el servicio de la red de supermercados gubernamentales?". La muestra incluyó 2,950 beneficiarios y 839 clientes, utilizando métodos de observación y entrevistas estructuradas. La encuesta se diseñó con la medida SERVQUAL's CALSUPER scale adaptada para tiendas comerciales. Los resultados mostraron un registro de evaluación del servicio de alta calidad de -0,127, mostrando que las opiniones de los consumidores estaban un 25,4% por debajo de sus expectativas. Se concluyó que había posibilidades en la mejora de algunos elementos para alcanzar una completa complacencia. Dada la situación única de Venezuela, con un gobierno predominante, se resaltó la importancia de investigaciones que identifiquen áreas de mejora en la administración, la ejecución efectiva de modernizar obedece a las circunstancias y las aspiraciones políticas, se subrayó la relevancia de abordar estos aspectos tanto a nivel teórico como práctico.

Godoy (2012) realizó una investigación a nivel nacional la cual evidenció como la cultura organizacional está significativamente vinculada, con un 95% de confianza, a la aptitud de los empleados administrativos. Los resultados de este estudio muestran una escala de significancia de 0,05, indican una relación estadística sólida con los elementos de la cultura de la organización con la importancia del trabajo de los empleados no docentes en esta institución educativa.

Esteban (2014) tuvo como objetivo evaluar la importancia en el trabajo de los empleados administrativos en la Universidad Peruana Unión en vinculación con la dinámica organizacional y la obligación religiosa, esta hipótesis planteada afirma durante el período 2013-I los docentes expresaron una importancia en el trabajo positivo en conexión con la cultura de la organización y el deber religioso. Este

diseño de la investigación fue correlacional. Empleó la técnica de las relaciones múltiples con la causa para analizar los nexos a través de las variables y determinar causas y efectos. La selección de los docentes se llevó a cabo mediante una selección al azar sin reemplazo, utilizando listados de cada facultad. Este autor advierte que el resultado final del modelo de satisfacción laboral intrínseca es igual a $0,743 + 0,455 \cdot \text{implicación en la cultura organizacional} + 0,368 \cdot \text{misión en la cultura de la organización}$, explicando el 49.5 variabilidad en la satisfacción laboral interna, según coeficiente de determinación.

Suárez (2015) evaluó la prestación de servicios de primera calidad en la institución de enseñanza de lenguas de la Universidad del Callao a lo largo del lapso del 2011 a 2012, este estudio se clasifica como descriptivo y con un diseño no experimental. Así mismo, adopta un enfoque de diseño transversal, dado a que la información se recopila en un único instante. El estudio tuvo un diseño relacionado con la correlación y la causalidad, busco describir las conexiones o vínculos con las categorías, conceptos y los factores o elementos, ya sea en términos de correlación o en relación con la conexión causa-efecto. Las conclusiones del estudio indicaron que el modelo de calidad del servicio SERVQUAL indica el grado de una prestación sobresaliente del servicio en la escuela de idiomas, con una medida ponderada de 3.39 en comparación con la tabla que refleja tanto las expectativas como las percepciones.

Morocho (2012) exploró la conexión entre la cultura de la organización y cómo los docentes se perciben a sí mismos en términos de rendimiento, específicamente en las escuelas primarias afiliadas a la red N°7 ubicadas en la región Callao. El estudio planteo como hipótesis central la presencia de una conexión entre la cultura de la organización y cómo los docentes se perciben a sí mismos en términos de rendimiento, en estas entidades. La metodología utilizada fue descriptiva, buscando medir y describir las variables según los términos deseados. Para evaluar la cultura organizacional, utilizó un inventario desarrollado por Rodolfo Marcone Trigo perteneciente a la Universidad de Playa Ancha en Chile, adaptado para su empleo en el Perú por la investigadora, los resultados obtenidos de los establecimientos educativos de grado de educación primario, demostraron una asociación estadística relacionado con dos o más factores significativamente alta entre la cultura de la organización y la manera en la cual los docentes se identifican a sí

mismos en términos de rendimiento. Se determinó que un ambiente de la organización es más favorable en la institución cuando está asociado con un desempeño docente mejorado, y a la inversa. La aseveración tiene como observación de una vinculación elevada entre ambas variables, confirmando así la existencia de un vínculo entre la cultura de la organización y la autoevaluación del rendimiento del educador de cada institución educativa de nivel primario.

Onton et al. (2010) examinaron el servicio de alta calidad brindado a turistas en el puerto aéreo internacional Jorge Chávez, evaluando sus perspectivas y percepciones. El enfoque fue cuantitativo con un alcance descriptivo, al preguntar a los pasajeros acerca de las características de un aeropuerto con un buen servicio de alta calidad, manifestaron como la confiabilidad, la fiabilidad y la habilidad de reacción son los más relevantes. Estos hallazgos coinciden con los resultados de los cuestionarios, que indican que, según las respuestas, la confiabilidad y la seguridad son los aspectos más valorados de un aeropuerto. En cuanto a la percepción de cada uno de los seis atributos, generalmente no se observa una cualidad que sobresalga en importancia o esté menos favorecida. Por el contrario, se confirma que la prestación proporcionada es uniforme la cual satisface los seis componentes descritos en el análisis.

Habiéndose realizado un número considerable de investigaciones en torno a la variable de la cultura de la organización, la cual define como una combinación entre las vivencias, convicciones y principios individuales y sociales que caracterizan la entidad. Dentro del campo de las ciencias de la sociedad, el término "cultura" termina siendo esencial, ya que hace referencia a la existencia de un conjunto de principios, comportamientos arraigados y prácticas tradicionales que reflejan la identidad de un colectivo social asociado a una región, país o entidad política, entre otros.

La cultura organizacional se presenta como un modo de vida, un conjunto de principios y prácticas que es compartido por cada miembro de la entidad. Asimismo, constituye la totalidad de convicciones, aspiraciones, así como actitudes originadas por parte de los miembros que conforman un grupo particular (Chiavenato, 2009).

Según Y. Gansho (2018) la cultura de la organización se describe al grupo de comportamientos, principios, creencias y normas los cuales prevalecen en toda entidad. Este conjunto de valores actúa como el instrumento que orienta la

conducta de los empleados en la organización y ejerce influencia en sus acciones para ofrecer servicios óptimos a los clientes. La cultura organizacional se manifiesta como la expresión de un comportamiento específico, la implementación de principios y valores que se comparten internamente en el ámbito organizacional, por todos sus miembros y que perduran en el tiempo.

Schein (2010) conceptualiza las tradiciones y expresiones compartidas de un grupo social, como "el conjunto de premisas fundamentales mutuamente compartidos por los miembros del grupo que adquiere mientras va abordando sus desafíos de adecuación tanto externos como internos, los cuales han sido elaborados lo bastante bien con el fin de ser reconocidos como legítimos y merecedores de ser transmitidos a los recién incorporados" (p. 12).

Koontz et al. (2019) definen a la cultura organizativa como la totalidad de comportamientos, principios y creencias que los integrantes de una entidad adquieren al interactuar entre sí, difunden y transfieren fundamentándose en aprendizajes que permanecen a lo largo del periodo, estableciendo normas de conducta.

Ozuna González, N. L (2012), "la cultura organizacional ha sido un elemento fundamental en la investigación antropológica desde tiempos inmemoriales, y también en los primeros estudios sobre comportamiento organizacional. No obstante, en épocas recientes, se ha reconocido la cultura organizacional como un aspecto crucial para entender y aplicar la conducta en el ámbito organizacional" (p.151).

A. Harzing (2003) y Gambling (1977) la cultura de la organización posee una naturaleza simbólica. Aunque la cultura en sí misma es intangible, sus expresiones son perceptibles. En este contexto, la cultura de una organización está conformada por una serie de símbolos o tradiciones que influyen y regulan, en diferentes grados, los comportamientos de quienes forman parte de ella, especialmente de aquellos que se integran recientemente. Estos elementos simbólicos se manifiestan en todos los niveles y áreas de la organización, desde las relaciones personales y sociales hasta los procedimientos contables.

F. Bretones (2008) indica que abarca las vivencias, convicciones y principios, tanto individuales como culturales, que caracterizan a una entidad organizativa. La noción amplia de cultura es esencial en los campos de las ciencias sociales, ya que

implica la presencia de una serie de principios, rutinas y tradiciones que identifican a un colectivo social asociado a una región específica, una comunidad nacional, un estado, entre otros (p.264)

F. Bretones (2003) la cultura de la organización ejerce diversos efectos en el comportamiento de sus integrantes. En primer lugar, influye en los procesos de atracción y selección, lo que contribuye a mantener y fortalecer la cultura preexistente.

Arias (2001) afirmó que en naciones más avanzadas se ha investigado exhaustivamente el tema del compromiso, mientras que, en países menos desarrollados, la investigación al respecto es limitada.

Y. Wei (2017) conceptualizan la cultura de la organización como un fenómeno complejo que surge de un conjunto de supuestos compartidos aprendidos por un grupo en respuesta a desafíos de adaptación externa e integración interna. Estos supuestos han demostrado su eficacia y, por lo tanto, son considerados válidos, enseñándose como la forma correcta de abordar los problemas organizacionales. Este concepto está compuesto por diversos elementos clave, que incluyen artefactos, normas, valores, creencias y supuestos básicos subyacentes.

Nazarian et al. (2017) llegó a la conclusión de que la cultura de la organización constituye el recurso primordial para preservar la ventaja competitiva de las organizaciones. Esta cultura se caracteriza por una combinación de elementos como el trabajo en equipo, la innovación, la disposición a asumir riesgos, la adaptación ágil al mercado y la atención a la satisfacción del cliente, todo ello dentro de una estructura jerárquica definida que regula los flujos de trabajo.

Pintado (2011) sugirió otro concepto estrechamente relacionado, conocido como el entorno laboral, que puede ser entendido como la percepción que los empleados tienen, ya sea de manera directa o indirecta, sobre las características del ambiente de trabajo. Estas percepciones son interpretadas y analizadas para formar una impresión general del clima laboral. Esto influye en diversos comportamientos que impactan directamente en la organización, ya que afectan los niveles de motivación, el desempeño laboral y otros aspectos relacionados.

Sensuse et al. (2015), llegan a la conclusión de que la cultura de la organización representa un desafío para promover la transparencia, la eficiencia, y

la eficacia, entre otros aspectos. Además, abarca la competitividad, la responsabilidad social, el estímulo a la innovación y al desempeño. Se percibe como un concepto multidimensional y de múltiples niveles de valores organizacionales, que puede ser moldeado con el respaldo de la dirección en todos los niveles para facilitar el intercambio de conocimientos.

El test de Denison organizational culture survey fue seleccionado para esta investigación por ser el instrumento más adecuado en términos de adaptación al español y confiabilidad. Este instrumento, desarrollado después de una revisión exhaustiva sobre el impacto de la cultura en la eficacia organizacional (Denison, 1990, p201), aborda cuatro características tradicionales clave: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión. En cuanto a la medida de implicación, se destaca que las entidades efectivas empoderan a sus integrantes, fomentan la colaboración y promueven habilidades individuales en cada categoría. Los empleados se sienten comprometidos y consideran su contribución crucial, participando activamente en decisiones que afectan su labor. Las subescalas del cuestionario miden potenciación, colaboración grupal y fortalecimiento de habilidades.

Respecto a la medida de consistencia, se enfatiza que instituciones consistentes e integralmente integradas funcionan de manera más eficiente. La consistencia, derivada de una visión compartida y conformidad, actúa como fuente de estabilidad. Los valores centrales, acuerdos y coordinación son índices utilizados para evaluar esta característica.

En cuanto a la dimensión de adaptabilidad, se señala que organizaciones demasiado integradas enfrentan desafíos para cambiar y adaptarse, mientras que instituciones que se ajustan obtienen a sus usuarios a manera de referencia, adoptan desafíos, así como extraen lecciones tras las equivocaciones. Tres escalas más pequeñas evalúan el enfoque en la transformación, enfoque en el cliente y desarrollo de aprendizaje dentro de la institución. Finalmente, la medida misión destaca como importante que instituciones prosperas tengan el objetivo, la orientación definidos, metas estratégicas y una visión clara del futuro. Los índices de orientación y tácticos, finales, propuestas y enfoque componen esta dimensión.

Se han formulado diversas definiciones de la condición servicio de alta calidad a lo largo de la historia, variando según las percepciones individuales de cada autor.

Definir con precisión la calidad de un servicio o producto resulta desafiante debido a su naturaleza subjetiva. No obstante, es posible iniciar indicando que la calidad está vinculada a las expectativas de una persona respecto a lo que anticipa recibir y debe fundamentarse en valores específicos.

Parasuraman et al. (1985) afirman que el servicio de alta calidad se refiere a la medida en que las percepciones de los clientes coinciden con sus expectativas, en relación con los aspectos del servicio que podrían influir en sus decisiones futuras.

De acuerdo con Lam et al. (2004) la satisfacción de una persona está influenciada por un servicio de alta calidad que recibe. Lograr lealtad del usuario implica que desee volver a recibir el servicio y lo recomiende a otros. Por ende, es crucial identificar las dificultades que puedan surgir en la prestación de servicios, ya que este aspecto es esencial para evaluar la calidad del servicio.

Según Estrada (2007) proporcionar calidad de servicio implica considerar herramientas fundamentales, como la motivación. Esta última se refiere a la característica interior del individuo basado en los impulsos que lo llevan a realizar acciones específicas y a mantener una conducta persistente hasta alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, destaca la importancia de la comunicación efectiva, que involucra técnicas de expresión oral y auditiva, destacando la relevancia de la retroalimentación, junto con la atención a las relaciones interpersonales.

García (1998) definió la calidad como las características intrínsecas de un objeto que permiten su evaluación en relación con otros de su misma categoría, determinando si es igual, superior o inferior a ellos.

Cantú (2001) coincide con otros autores al señalar que los factores clave observables en el servicio incluyen el comportamiento, la disposición y capacidad del trabajador, el tiempo de espera y la ocurrencia de errores involuntarios. Se espera que el prestador del servicio exhiba cualidades como amabilidad, atención, responsabilidad, educación, cortesía y una apariencia general adecuada. Su conducta debe abarcar respuestas rápidas, explicaciones claras, el respeto al cliente mediante el uso de un lenguaje apropiado y la disposición para escuchar al cliente.

Tari (2000) conceptualizó la calidad como la capacidad de satisfacer tanto las necesidades como las expectativas del cliente. Según las teorías de la economía y el marketing contemporáneo, se reconoce que un consumidor racional adquiere productos no por su valor intrínseco, sino para cubrir una necesidad específica, ya sea básica o de lujo.

Gryna, et al. (2007) sostiene que la calidad implica el conjunto de recursos utilizados con el fin de lograr el contento del cliente y la eficacia en la ejecución de los procedimientos. En esta situación, la excelencia se muestra como una metodología cuya gestión persigue la mejora constante de los procesos en todas las áreas de la entidad, con el objetivo de mejorar los rendimientos de productos y servicios, satisfacer las perspectivas tanto de los usuarios externos como internos, así como eliminar cualquier forma de desperdicio.

La calidad se define como la satisfacción del cliente, según Gryna, et al. (2007). Esta definición se amplía al destacar que el término "cliente" alude a la persona impactada por un elemento o procedimiento.

Kotler (1991) se puede conceptualizar un servicio como cualquier acción o ventaja que una entidad proporciona a otra. Los servicios son principalmente inmateriales y no resultan en la posesión de ningún objeto.

Drucker (2011) expresó que la calidad no radica en lo que se proporciona en un servicio, sino en lo que el cliente percibe y recibe de él, y en función de ello, está dispuesto a pagar.

Blanchard (2005) y Vartuali (2010) consideran que, en el panorama actual, para que las organizaciones logren el éxito, es crucial proporcionar a los clientes un servicio de calidad. Por lo tanto, las organizaciones necesitan establecer estándares generales sobre lo que constituye un "buen servicio" para que otros departamentos se alineen con estos estándares. Cada estrategia definirá una serie de acciones correspondientes que deben ser comunicadas a los empleados para que puedan implementarlas con éxito, convirtiéndolos en defensores entusiastas del cliente.

Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach (2010) plantea que la calidad, desde una perspectiva de gestión estratégica, implica que todos los miembros del equipo estén debidamente capacitados y alineados hacia la excelencia, priorizando este objetivo sobre la corrección de defectos.

Collins (2006) enfatiza que una empresa centrada en el servicio de alta calidad establece relaciones estrechas con los clientes, lleva a cabo una investigación continua de sus necesidades, desarrolla y cumple con sus promesas de servicio, elimina capas de jerarquía redundantes, acelera el proceso de toma de decisiones y demuestra un compromiso genuino por parte de la alta dirección.

Johnston (1995) argumenta que es fundamental reconocer las variables o componentes para poder definir, evaluar, supervisar y realzar la calidad del servicio percibida por el cliente. No obstante, el propósito primordial radica en influir en ella, lo cual es crucial para identificar aspectos que puedan impactar el juicio global del cliente sobre el servicio.

Este estudio empleó la estructura SERVQUAL, elaborado Parasuraman et al. (1985), para evaluar la forma en que el cliente percibe la excelencia de la prestación Miranda et al. (2007). La calidad del servicio, según Muñoz (1999, p. 210), “se define como la discrepancia a través de las perspectivas o pretensiones de los usuarios y sus apreciaciones”. Esta estructura propone diversas dimensiones o criterios que influyen en cómo el usuario observa la excelencia del servicio. Inicialmente, la medida SERVQUAL incluía diez elementos con noventa y siete preguntas, la cual tuvo que reducirse para adaptarse a distintos tipos de servicios. El estudio de Huertas y Domínguez (2008) “sostuvo que la estructura se basa en cinco elementos: confiabilidad, habilidad de reacción, fiabilidad, afinidad y aspectos concretos” (p.201). Ruiz y Grande (2006), fiabilidad se refiere a la capacidad de ofrecer la prestación comprometida de manera confiable, mientras que la habilidad para reaccionar implica actitud, disposición y deseo de ayudar rápidamente. Seguridad se enfoca cómo el conocimiento, la atención y las habilidades del personal generan credibilidad y confianza. La dimensión de empatía aborda la atención personalizada de las organizaciones a sus clientes, y la faceta de aspectos palpable se enfoca en el aspecto de las infraestructuras tangibles, el equipo, los individuos y los recursos de interacción.

III.METODOLOGÍA

Durante esta fase el estudio, se concentró en recopilar información metodológica de una variedad de fuentes a fin de proporcionar el apoyo necesario para fundamentar la dirección del estudio. Según Roy-García et al. (2019) manifiestan en su artículo que la metodología aborda la distribución de los datos seleccionados, así como el tipo de estadística, teniendo en cuenta, el objetivo en estudio como el tipo y distribución de la variable.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

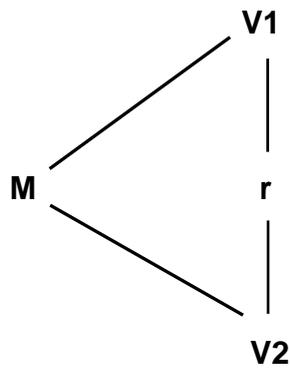
Fue de categoría práctica, llamada también como constructiva o utilitaria, toda vez que aplico los saberes obtenidos a un existente desafío para encontrar un resultado. Esto implicó implementar los hallazgos derivados de una investigación ética y confiable, con el propósito de abordar de manera efectiva los problemas específicos en un contexto social (Baena Paz, 2017).

En relación con su perspectiva, fue un estudio de naturaleza cuantitativa porque empleó la recolección de la información para verificar la formulación de suposiciones mediante la cuantificación y el examen estadístico, con el fin de identificar tendencias de conducta y validar modelos (Sampieri et al., 2014), el nivel de esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque busco evaluar la vinculación a través de las variables investigadas : cultura de la organización y el servicio de alta calidad.

3.1.2 Diseño de investigación

Dada la extensión y la profundidad de su cobertura el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, debido a que se detallan las variables y se establece la relación entre ellas, su diseño fue no experimental, ya que se examinaron las variables en su estado natural, sin manipulación ni condiciones artificiales. En términos de duración, la investigación fue transversal, ya que se realizó un análisis en un momento específico para estudiar las unidades de investigación en una sola ocasión. Debido a su naturaleza, la investigación fue de tipo cuantitativo, ya que la información que se obtuvo fue susceptible de cuantificar.

Su diseño se esquematiza según el siguiente detalle:



Donde:

M = Muestra

V1 = Cultura organizacional

V2 = Calidad del servicio

r = Correlación a través de V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

V1: Cultura organizacional

Definición conceptual: Robbins, et al. (2017) la conceptualizan como, el conjunto de costumbres y principios que un empleado observa mientras lleva a cabo sus actividades dentro de la organización.

Definición operacional: Para su análisis se utilizó el test de Denison organizational culture survey, este instrumento fue desarrollado después de una exhaustiva revisión del estudio que aborda el impacto de la cultura en la efectividad organizacional (Denison, 1990, p.201), “estos principios se organizan en cuatro características culturales que han evidenciado tener un impacto significativo en la eficacia que las organizaciones logran, y estas son las dimensiones de misión , adaptabilidad , consistencia e implicación”.

Indicadores: Involucramiento laboral, proceso de toma de decisiones, planificación constante, estímulo de la colaboración, integración en equipos, colaboración en equipo, unidades principales, labor organizada, delegación de autoridad, futuros líderes, inversión, capacidad personal , problemas , adaptación a cambios, métodos operativos, oposición, colaboración, retroalimentación y sugerencias, información de usuarios, comprensión , interés de los usuarios , interacción cara a cara, desarrollo y progreso, creatividad y desafíos, oportunidades no aprovechadas, aprendizaje como objetivo clave, verificación de las acciones. orientación al futuro, comunicación verbal y no verbal, enfoque de liderazgo, conjunto de principios,

ignorancia de los principios, código ético, desacuerdo y resolución, alcanzar consenso, desafíos, acuerdos apropiados, consistencia en el trabajo, visión compartida, coordinación de proyectos, trabajo colaborativo, alineación efectiva, adaptabilidad al cambio, estrategias claras, claridad en la misión, enfoque estratégico, metas alcanzables, liderazgo ambicioso, logro de objetivos, seguimiento del avance, logro a largo plazo, visión compartida, perspectiva extendida plazo, enfoque en el corto plazo, vitalidad y estímulo, satisfacción de requisitos.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert.

V2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Se describe como el resultado en comparar la percepción del usuario con la atención proporcionada por la institución, según Dolors (2004). De acuerdo con la directrices ISO 9000, esta normativa se centra en asegurar que una organización cumple con los requisitos del usuario y del constante mejoramiento de sus procedimientos aumentando su satisfacción.

Definición operacional: para su evaluación se empleó un cuestionario fundamentado en el modelo SERVQUAL utilizado en el trabajo de investigación desarrollado por Suárez (2015) el cual consta de cinco dimensiones, seguridad, capacidad de repuesta, empatía, elementos tangibles y fiabilidad.

Indicadores: atención oportuna personal, servicio individualizado de los empleados administrativos, horarios adecuados, comportamiento y voluntad, procedimientos idóneos, instalaciones, equipo, interés por el usuario, compromiso del personal, eficiencia en la prestación del servicio.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert.

La operativización de las variables de investigación se detalla en los anexos correspondientes.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: El conjunto de personas que fue objeto del estudio estuvo constituida por los trabajadores no docentes nombrados, con contratos administrativos 276 y CAS, que son en número 600 ubicados en su local de la ciudad universitaria. Para Hernández et al. (2006) la población se refiere al total de todas las instancias que cumplen con ciertas especificaciones predefinidas.

Criterios de inclusión: Personal no docente tanto varones como mujeres nombradas, contratados bajo el régimen 276 y cas que laboran en la ciudad universitaria.

Criterios de Exclusión: Personal no docente, que no laboran en la ciudad universitaria.

Tabla 1

Población de estudio: trabajadores no docentes sede de la ciudad universitaria

Opciones	Total
Nombrados	363
Contratados 276	72
Contratados CAS	165
Total	600

3.3.2 Muestra: En nuestro caso como nuestra población fue de 600 trabajadores no docentes ubicados en la ciudad universitaria, se utilizó la alternativa siguiente para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

Z = 1.96 (Valor de distribución normal)

P = 0.5 (Proporción esperada)

Q = 0.5

N = 600 (Tamaño de la población)

e = 0.06 (Error de tolerancia)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 600}{(0.06)^2 (600-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(3.8416) * 0.5 * 0.5 * 600}{(0.0036) (599) + (3.8416) * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(2,304.96) (0.25)}{(2.1564) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{576.24}{3.1168}$$

$$n = 185$$

Tabla 2

Muestra

Opciones	Total
Nombrados	80
Contratados 276	16
Contratados CAS	89
Total	185

En consecuencia, para nuestra investigación, se requirió una muestra de 185 empleados no docentes, y su selección se realizó considerando su ubicación en las instalaciones de la ciudad universitaria.

3.3.3 Muestreo: El método empleado fue de naturaleza probabilística y se llevó a cabo de la siguiente manera:

Los nombres y apellidos de los trabajadores no docentes se registraron en papeles, que fueron colocados en una caja. La selección se realizó de manera aleatoria tomando un papel sin mirar, este proceso se repitió hasta completar la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para nuestra investigación, empleamos la recopilación de datos mediante encuestas, utilizando cuestionarios como herramientas. Para la variable 1, cultura organizacional, implementamos un cuestionario de 57 preguntas, mientras que para la variable 2, calidad del servicio, optamos por un conjunto de 11 preguntas. Ambos instrumentos fueron extraídos de investigaciones académicas anteriores, concretamente de Esteban (2014) y Suárez (2015). En relación con la variable 2, se seleccionó 11 preguntas de los 21 originales del cuestionario del modelo

SERVQUAL, ajustándonos a las características y necesidades particulares de la entidad educativa donde se realizó nuestra investigación.

3.5 Procedimientos:

Los métodos utilizados en la investigación involucraron el proceso de recopilación de información teórica mediante el análisis de fuentes bibliográficas adquiridas de bases de datos como el explorador de Google Académico, scopus, ebSCO, proquest. A cada momento, se procedió a parafrasear los contenidos pertinentes, siguiendo las pautas de la séptima edición de la norma APA.

En el ámbito práctico, el proceso involucró la aplicación de las herramientas de estudios al grupo de trabajadores integrantes de la investigación. Se les realizó una encuesta presencial, previa obtención de la autorización de la casa de estudios y del consentimiento informado, recibiendo las respuestas en el plazo esperado.

3.6 Método de análisis de datos:

La recolección de los datos se llevó a cabo mediante encuestas y se analizaron utilizando el software estadístico SPSS y Excel. Se aplicaron pruebas estándar como la medida de reciprocidad de Rho Spearman. A partir de los resultados, se generaron tablas y gráficos específicos para realizar la evaluación pertinente, considerando las diversas dimensiones y las variables relevantes.

3.7 Aspectos Éticos:

Esta investigación se realizó conforme a criterios justos definidos por la UCV. Estos principios promueven la integridad científica en las investigaciones realizadas en el ámbito universitario, garantizando la responsabilidad, la honestidad y el rigor científico. Además, se asegura y protege el conocimiento y los derechos de autor, de acuerdo con el Artículo 1 de las pautas éticas. El científico tiene la responsabilidad de cumplir con ciertas cualidades específicas definidas por el estudio, asegurando así la calidad científica desde la fase inicial hasta la publicación.

La persona sujeta a investigación debe observar el respeto irrestricto en acatar los derechos de autor de otros científicos, previniendo toda copia, completa o incompleta, de los estudios de otros autores, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 3, inciso c.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En este capítulo, se examinaron utilizando las herramientas de la investigación como son la cultura organizacional y la calidad del servicio. Los resultados se presentan en tablas estadísticas que están vinculadas con los objetivos de la investigación.

Partiendo de la hipótesis general

Descubrimiento sobre la conexión entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Tabla 3

Tabla de contingencia cultura organizacional y la calidad del servicio

			Calidad del Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Cultura Organizacional	Bajo	Recuento	34	20	2	56
		% del total	18,4%	10,8%	1,1%	30,3%
	Medio	Recuento	17	41	17	75
		% del total	9,2%	22,2%	9,2%	40,5%
	Alto	Recuento	3	24	27	54
		% del total	1,6%	13,0%	14,6%	29,2%
Total	Recuento	54	85	46	185	
	% del total	29,2%	45,9%	24,9%	100,0%	

Fuente: SPSS

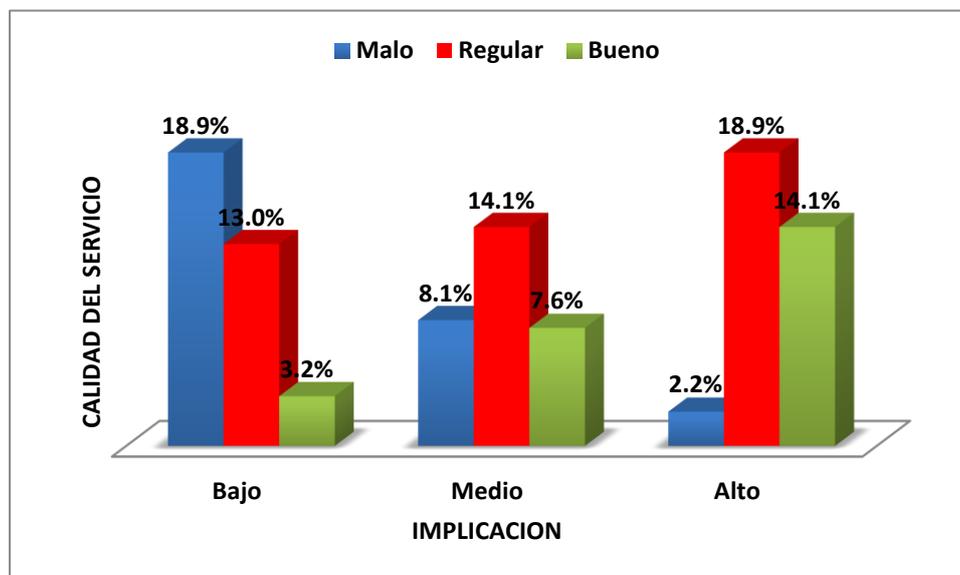
Correlación de Spearman = 0.604 *** $p < 0.05$

De acuerdo con los logros obtenidos se pudo verificar en la tabla 4 una asociación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio de los empleados no docentes, verificado mediante el análisis de comprobación de Chi-cuadrado de independencia: *** $p < 0.05$. Además, se encontró una relación de moderada magnitud en ambos factores, con un índice de correlación de Spearman = 0.604. Se destaca que, de los 185 trabajadores administrativos, 2 con una cultura organizacional baja mostraron una buena calidad del servicio (1%), mientras que 17 con una cultura organizacional media alcanzaron una buena calidad del servicio (9.2%), y 27 con una cultura organizacional alta también lograron una buena calidad del servicio (14.6%).

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1(H1):

Figura 1

Cultura organizacional en su dimensión implicación y la calidad del servicio



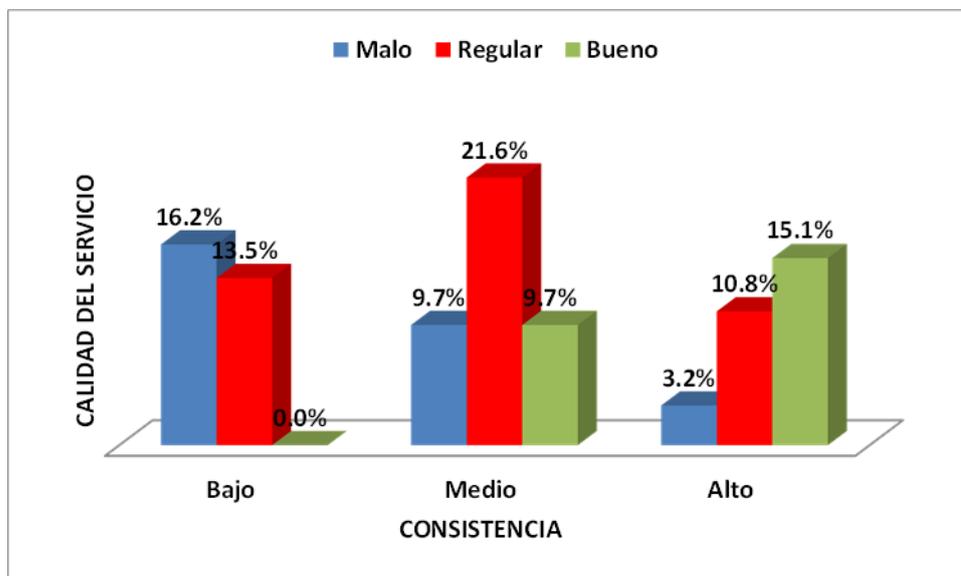
Correlación de Spearman = 0.604 *** $p < 0.05$

En la figura 1 se apreció que, entre los empleados no docentes con una estructura de cultura de la organización caracterizada por una baja implicación, el 18.9% ofrece un nivel de servicio de alta calidad considerado deficiente, mientras que un 13% proporciona un servicio de alta calidad aceptable y un 3.2% presenta un servicio de alta calidad excelente. En contraste, entre aquellos con una Cultura Organizacional de implicación media, un 8.1% muestra un servicio de alta calidad deficiente, un 14.1% un servicio de alta calidad aceptable y un 7.6% un servicio de alta calidad excelente. Por último, entre los empleados que cuentan con una alta implicación de organización, un 2.2% ofrece un servicio de alta calidad deficiente, el 18.9% un servicio de alta calidad aceptable y un 14.1% un servicio de alta calidad excelente.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2(H2):

Figura 2

Cultura organizacional en su dimensión consistencia y la calidad del servicio



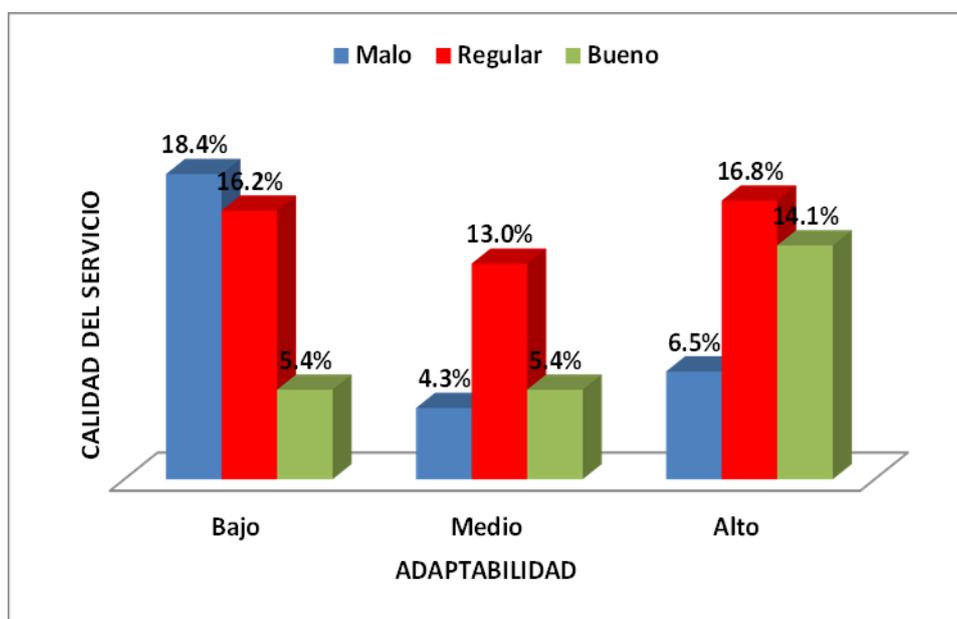
Correlación de Spearman = 0.604 ***p < 0.05

En la figura 2 se pudo evidenciar entre los empleados no docentes con una cultura de la organización caracterizada por una baja consistencia, un 16.2% ofrece un servicio de alta calidad el cual se consideró deficiente, mientras que un 13.5% presenta un servicio de alta calidad aceptable. Por otro lado, aquellos que cuentan con una cultura de la organización de consistencia media, un 9.7% muestra un servicio de alta calidad deficiente, un 21.6% un servicio de alta calidad aceptable y un 9.7% un servicio de alta calidad excelente. En cuanto a los empleados con una cultura de la organización con una alta consistencia, un 3.2% ofrece un servicio de alta calidad deficiente, un 10.8% un servicio de alta calidad aceptable y un 15.10% un servicio de alta calidad excelente.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3(H3):

Figura 3

Cultura organizacional en su dimensión adaptabilidad y la calidad del servicio



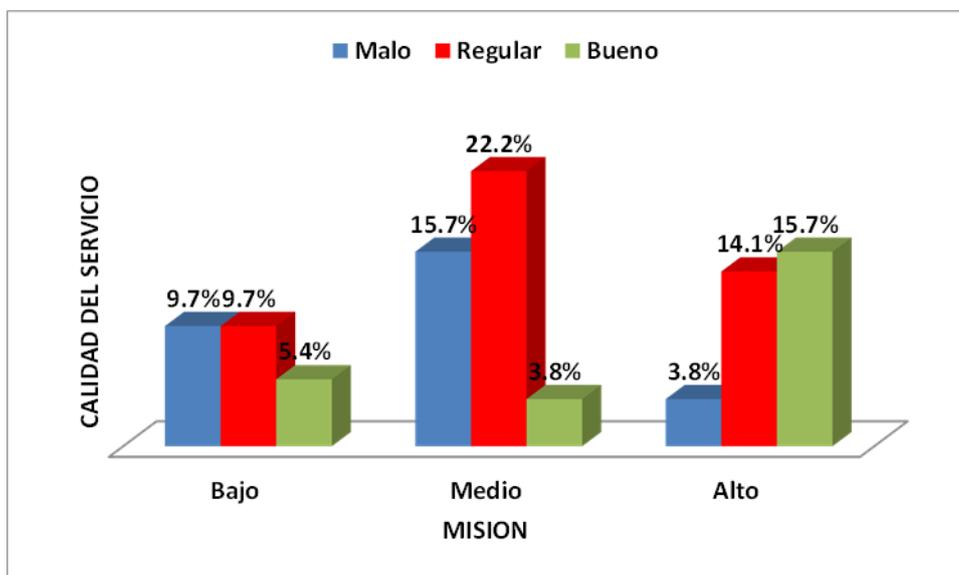
Correlación de Spearman = 0.604 ***p < 0.05

En la figura 3 se apreció que, entre los empleados no docentes con una cultura de la organización caracterizada por una baja adaptabilidad, un 18.4% ofrece un servicio de alta calidad considerado deficiente, un 16.2% proporciona un servicio de alta calidad aceptable y un 5.4% presenta un servicio de alta calidad excelente. Así mismo, entre aquellos con una cultura organizacional de adaptabilidad media, un 4.3% muestra un servicio de alta calidad deficiente, un 13% ofrece un servicio de alta calidad aceptable y un 5.4% presenta un servicio de alta calidad excelente. Por último, entre los empleados no docentes con una cultura de la organización de alto nivel de adaptabilidad, un 6.5% proporciona un servicio de alta calidad deficiente, un 16.8% ofrece un servicio de alta calidad aceptable y un 14.10% presenta un servicio de alta calidad excelente.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 4(H4):

Figura 4

Cultura organizacional en su dimensión misión y la calidad del servicio



Correlación de Spearman = 0.604 ***p < 0.05

Se observó en la figura 5 que los empleados no docentes con una cultura de la organización caracterizada por una misión de nivel inferior, el 9.7% ofrece una calidad del servicio considerada mala, otro 9.7% brinda un servicio de alta calidad aceptable y un 5.4% presenta un servicio de alta calidad excelente. Similarmente, entre aquellos con una cultura organizacional de nivel medio en cuanto a su misión, un 15.7% muestra un servicio de alta calidad deficiente, un 22.2% ofrece un servicio de alta calidad aceptable y un 3.8% presenta un servicio de alta calidad excelente. De igual manera, entre los empleados no docentes que muestran una cultura de la organización de alto nivel de misión, un 3.8% proporciona un servicio de alta calidad deficiente, un 14.10% ofrece un servicio de alta calidad aceptable y un 15.7% presenta un servicio de alta calidad excelente.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos respecto a la primera hipótesis planteada, HG, revelaron relaciones favorable y moderada con la cultura de la organización y del servicio de alta calidad, como se refleja en el factor de conexión de 0.604. Dichos resultados indican pequeñas modificaciones en uno de los factores que están asociadas con cambios moderados en la otra variable. Esto coincide con la definición de cultura según Rocher (1977), quien la describe como un conjunto cohesivo de mentalidades, emociones y comportamientos compartidos, que funcionan de manera simbólica y objetiva para unir a individuos en una comunidad específica y distintiva.

Respecto a la hipótesis particular H1, el hallazgo indico una correlación importante con la cultura de la organización, en particular la dimensión de implicación, y el servicio de alta calidad, como lo muestra el factor de conexión de Spearman de 0.546. Esta correlación es moderada y positiva, detallándose en la tabla N°2. Los resultados sugirieron a medida que aumentan las puntuaciones en la variable de implicación, incluso en pequeñas cantidades, los valores en el servicio de alta calidad también tendrán magnitudes moderadas. La dimensión de implicación involucra que las instituciones eficientes empoderan a sus integrantes, fomentan el trabajo en equipo promoviendo el desarrollo de habilidades en todos los niveles. En estas organizaciones, los miembros se comprometen con su trabajo y se sienten valorados como parte integral de la entidad. Además, independientemente de su posición jerárquica, los individuos participan en el proceso de toma de decisiones que tienen un impacto en su trabajo y perciben una conexión directa entre sus labores y los objetivos organizacionales.

En relación con la hipótesis particular H2, los hallazgos indicaron una conexión importante con la cultura de la organización, particularmente en la dimensión de consistencia, y el servicio de alta calidad, como se evidencia en el factor de relación de Spearman de 0.541, indicando una correlación moderada y positiva, tal y como se detalla en la tabla N°3. Los resultados sugirieron, a medida que aumentan las puntuaciones en la variable consistencia, incluso aun en pequeñas cantidades, los valores en el servicio de alta calidad también serán razonables. El estudio estableció que, en la dimensión de consistencia, las instituciones eran más eficaces

cuando mantienen una coherencia, una integración mucho más sólida. La conducta de los individuos es guiada por un conjunto de principios que promueven el consenso entre líderes y seguidores, facilitando así la coordinación adecuada de las actividades organizacionales. Las entidades que poseen estas cualidades adquieren un conjunto de valores y normas compartidas robusta y única que ejerce una influencia significativa en el comportamiento de sus empleados.

En relación con la hipótesis específica H3, los resultados revelan una asociación importante entre la cultura de la organización, específicamente con la dimensión de adaptabilidad, y el servicio de alta calidad, observándose en el coeficiente de relación de Spearman de 0.328, indicaron una correlación positiva, aunque baja, según se prueba en la tabla N° 4. Los resultados corroboraron que, al aumentar los valores en el factor de adaptabilidad, incluso en pequeñas magnitudes, las calificaciones en el servicio de alta calidad son también inferiores. Se comprobó en el estudio que, en la dimensión de adaptabilidad, las instituciones frecuentemente integradas enfrentan desafíos para adaptarse y cambiar en nuevos contextos. Por otro lado, las organizaciones adaptativas se guían por las necesidades de sus clientes, se arriesgan y adquieren conocimiento de sus fallas, además cuentan con la habilidad y conocimientos necesarios para implementar modificaciones. Estas organizaciones constantemente están fortaleciendo su habilidad de generar beneficios para los usuarios, lo que generalmente se traduce en un aumento en las ventas y una mayor presencia en el mercado.

En referencia a la hipótesis particular H4, estos hallazgos evidenciaron una correlación importante con la cultura de la organización, específicamente con la dimensión misión, y el servicio de alta calidad, apreciándose en el factor de conexión de Spearman de 0.333, indicando una correlación positiva, aunque baja, como se muestra en la tabla N°5. Estos resultados implican que, al aumentar las puntuaciones en la variable de misión, incluso en pequeñas magnitudes, las puntuaciones en la calidad del servicio serán también bajas. Se ha constatado en la investigación que, en la dimensión de misión, las organizaciones que carecen de una dirección clara a menudo terminan en destinos imprevistos. Por otro lado, las instituciones exitosas cumplen una misión y un liderazgo bien definidas que establecen los propósitos y objetivos estratégicos de la entidad, al mismo tiempo

que tienen una perspectiva definida del destino futuro de la entidad. Las entidades con mayores dificultades son generalmente las que necesitan modificar su principal misión. Se necesita de un sólido liderazgo articulando una perspectiva futura desarrollando una cultura que esté alineada con esa visión.

Los resultados validaron la correlación entre los problemas, objetivos e hipótesis que nos planteamos en nuestra investigación, así como la relación existente entre el entendimiento de la cultura de la organización en sus aspectos de adaptabilidad, implicación, misión, consistencia, y el servicio de alta calidad ofrecido por los empleados no docentes. Además, se ha confirmado que el grado de entendimiento de la cultura de la organización en sus diferentes aspectos, junto con el nivel del servicio de alta calidad proporcionado por los empleados no docentes, fue inferior al de un nivel óptimo.

Schein (2010) plantea a la cultura de la organización como un conjunto de patrones básicos que el grupo de personas aprenden en la medida que se originen y resuelvan problemas respecto a su adaptación interna como externa donde se ira considerando el aprendizaje como base primordial para los nuevos miembros que desarrollen formas y posturas correctas de percibir, pensar, y sentir.

Koontz et al. (2019) señalan que la cultura de la organización forma un amplio conjunto de creencias, valores y comportamientos que cada miembro de la organización desarrolla y exhibe. Estos aspectos influyen en la cultura de la organización y pueden evolucionar con el tiempo, ya sea para mejorar o empeorar, especialmente si las normas de comportamiento no están claras

Godoy (2012) llevó a cabo una investigación a nivel nacional que demostró que la cultura de la organización está estrechamente relacionada, con un nivel de confianza del 95%, con la competencia de los empleados administrativos. Los resultados de este estudio, con un nivel de significancia del 0.05, revelan una correlación estadísticamente significativa entre los aspectos culturales de la organización y la importancia del trabajo del personal no docente en esta institución educativa.

Para llevar a cabo el análisis de este estudio, se empleó el Denison organizational culture survey, un instrumento desarrollado tras una minuciosa

revisión sobre el impacto de la cultura en la eficacia organizacional (Denison, 1990, p. 201). Este instrumento se basa en cuatro características culturales que se han identificado como influyentes en el éxito de las organizaciones: misión, adaptabilidad, consistencia e implicación.

En lo que respecta a la cultura de la organización, los estudios indican que establecer una cultura sólida dentro de una entidad resulta beneficioso no solo para su estabilidad institucional, sino también para el rendimiento óptimo de sus colaboradores, quienes buscan constantemente mejorar, dedicarse con esfuerzo y comprometerse con sus labores.

Parasuraman et al. (1985) sostienen que la calidad del servicio se refiere al grado en que las percepciones de los clientes se alinean con sus expectativas, en términos de los elementos del servicio que pueden influir en sus decisiones posteriores.

Según Estrada (2007) garantizar el servicio de alta calidad implica tener en cuenta aspectos fundamentales como la motivación, que se refiere a la fuerza interna que impulsa a una persona a realizar acciones específicas y a mantener una conducta persistente hasta lograr sus metas. Además, resalta la importancia de una comunicación efectiva, que abarca tanto habilidades de expresión verbal como auditiva, haciendo hincapié en la necesidad de retroalimentación y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

Juran (1994) argumenta que la calidad abarca todos los recursos empleados para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la ejecución de los procesos. En este contexto, la excelencia se presenta como un enfoque gerencial que busca continuamente mejorar los procesos en todas las áreas de la organización, con el propósito de aumentar el rendimiento de los productos y servicios, cumplir con las expectativas tanto de los clientes externos como internos, y eliminar cualquier forma de desperdicio.

Blanchard (2005) y Vartuali (2010) argumentan que, en el panorama empresarial actual, el éxito de las organizaciones depende de ofrecer un servicio de calidad a los clientes. En consecuencia, las organizaciones deben establecer estándares generales sobre lo que define un "buen servicio", asegurando la

alineación en otros departamentos. Cada estrategia delinearán un conjunto de acciones correspondientes que deben comunicarse a los empleados para una implementación exitosa, convirtiéndolos así en defensores entusiastas del cliente.

Cantú (2001) coincide con otros estudios al indicar que los aspectos fundamentales observados en el servicio incluyen el comportamiento, la actitud y habilidades del personal, el tiempo de espera y la ocurrencia de errores involuntarios. Se espera que los proveedores de servicios demuestren cualidades como amabilidad, atención, responsabilidad, educación, cortesía y una apariencia general adecuada. Su conducta debe incluir respuestas rápidas, explicaciones claras, el respeto al cliente mediante el uso de un lenguaje adecuado y la disposición para escuchar al cliente.

Para la evaluación de la calidad del servicio el presente estudio utilizó el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, empleado en la investigación realizada por Suarez Bazalar, R. (2015). Este cuestionario abarca cinco dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y fiabilidad. Los indicadores incluyen atención personal oportuna, servicio personalizado por parte de los empleados administrativos, horarios adecuados, comportamiento y disposición, procesos apropiados, instalaciones y equipos, interés por el usuario, compromiso del personal y eficiencia en la prestación del servicio.

La metodología utilizada en este estudio se alinea con los enfoques empleados en investigaciones anteriores mencionadas por distintos autores. El diseño, tipo y alcance de la investigación responde a los objetivos establecidos por el investigador, los cuales fueron corroborados mediante hipótesis y teorías relacionadas tanto con la cultura organizacional como con la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El análisis estadístico realizado confirmó la existencia de una conexión importante con la cultura de la organización y la del servicio de alta calidad proporcionado por los empleados no docentes. Se obtuvo un factor de relación rho de Spearman de 0.604 con una escala significativa del 0.05, sugiriéndose una correlación positiva y moderada. Esto amerita que modificaciones leves de una variable se encuentran asociados con modificaciones moderadas en la otra variable.

Segunda: Los hallazgos indicaron una asociación importante con la cultura de la organización en el aspecto de implicación y del servicio de alta calidad brindado por los empleados no docentes. Se calculó un factor de relación rho de Spearman de 0.546 con un nivel significativo del 0.05, sugiriéndose una conexión moderada y positiva. Al respecto se tuvo en cuenta que, los cambios leves de una variable se relacionan con cambios moderados en la otra variable.

Tercera: Los resultados muestran una correlación importante con la cultura de la organización en su aspecto de consistencia y el servicio de alta calidad proporcionado por los empleados no docentes. Se obtuvo un factor de relación rho de Spearman de 0.541, con un grado significativo de 0.05, habiéndose sugerido una correlación positiva y moderada. Por ende, cambios mínimos en una variable se asocian con cambios moderados en la otra variable.

Cuarta: Los hallazgos demostraron una conexión importante con la dimensión adaptabilidad de la cultura de la organización y el servicio de alta calidad proporcionado por los empleados no docentes. Se obtuvo un factor de relación de Spearman de 0.328, con un nivel significativo del 0.05, obteniéndose una correlación positiva y de inferior intensidad. Se observó que incluso una mínima variación en una variable conlleva a una variación moderada en la otra variable.

Quinta: Los hallazgos revelaron una correlación importante con la cultura de la organización en su aspecto de misión y el servicio de alta calidad

brindado por los empleados no docentes. Se obtuvo un factor de relación rho de Spearman de 0.333, con un grado significativo de 0.05, el cual indica una conexión positiva pero inferior. En tal sentido, los pequeños cambios de una variable se traducirán en cambios moderados en la otra variable.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugirió que la alta dirección fomente y estimule la ejecución de proyectos de formación constantes destinados a mejorar y fortalecer la cultura de la organización de los empleados no docentes de dicha institución. Esto se tiene que realizar con el objetivo de corregir las deficiencias y limitaciones existentes.

Segunda: Se recomendó a la alta dirección que genere conciencia y sensibilice a los empleados no docentes de la relevancia de los méritos de la cultura de la cultura de la organización como fundamento para alcanzar un servicio de alta calidad ofrecido.

Tercera: Se recomendó a los individuos de la comunidad que expresen sus preocupaciones y propuestas relacionadas con la gestión administrativa de la institución, lo que permitirá abordar algunas áreas de mejora y tomar decisiones adecuadas para asegurar un servicio de alta calidad y fomentar la participación de los usuarios.

Cuarta: Se sugirió, basándose en los resultados obtenidos, se formulen propuestas de mejora que aborden los problemas identificados. Es fundamental que el personal interno de la institución esté al tanto de los hallazgos de esta investigación y tome conciencia de la necesidad de analizar los cambios que deben implementarse para mejorar y optimizar la atención al usuario.

Quinta: Se recomendó que la administración superior que amplíe el alcance de este estudio a todas las facultades y unidades de la institución, con el propósito de impulsar modificaciones adicionales que contribuyan a fortalecer los aspectos implícitos de la cultura de la organización y a mejorar el servicio de alta calidad brindado por los empleados no docentes.

REFERENCIAS

- Adeyoyin, S. O. (2006). Managing the Library's Corporate Culture for Organizational Efficiency, Productivity, and Enhanced Service. *Library Philosophy and Practice*, 8(2), 1-14. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/75>
- Álvarez, C. M. G. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163-174. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64750112.pdf>
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT4285.pdf>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*. Recuperado de: <http://www.ejournal.unammx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Bretones y Fernández (2003). *Selección y formación de personal*. Editorial de la Universidad de Granada.
- Bretones y Mañas (2008). La organización creadora de clima y cultura. *MA Martín y FD Bretones, Psicología de los grupos y de las organizaciones*. Pirámide, 69-92.
- Baena Paz (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Blanchard, K. (2005). *[Clientemanía: nunca es demasiado tarde para construir una empresa centrada en el cliente]*. Grupo Editorial Norma.
- Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. *México, editorial Mc Graw Hill*. <https://shorturl.at/ovN89>
- Collins, H. D. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Ecoe ediciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. McGraw. Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Denison, D. (1990). Corporate culture and organizational. *New York: Wiley*. Dike, P. (2013). *The impact of workplace diversity on organizations*. Dobbin, F., & Jung, J. (2010). *Corporate board gender diversity and stock performance: The*

- competence gap or institutional investor bias. NCL Rev, 89, 809.*
<https://shorturl.at/eADT0>
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente, (1.a ed.) España.* Editorial ESIC (pp. 23-44).
- Drucker, P. (2011). *El ejecutivo eficaz*, ed. *Edhasa. Barcelona.*
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al cliente. Lima: Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.* <https://shorturl.at/euMS3>
- Esteban, Silva F. R. (2014). *Cultura Organizacional, Compromiso Cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú, 2013.* [Tesis doctoral, Universidad Peruana Unión]. repositorio.upeu.edu.pe:20.500.12840/254
- Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010e/823.
- Gambling, T. (1977). Magic, accounting and morale. *Accounting, Organizations and Society*, 2(2), 141-151. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(77\)90031-9](https://doi.org/10.1016/0361-3682(77)90031-9)
- 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.*
<http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/319.pdf>
- García, E. C. (1998). *Evaluación de la calidad educativa.* Editorial La Muralla.
<https://shorturl.at/auAR1>
- Goncalves, C.A.M (2011). *La cultura organizacional y las competencias de gestión en los sistemas de coordinación educativa artística en Madeira (Portugal).* [Tesis doctoral, Universidad De Cádiz]
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=51651>
- González, Y. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general.* [Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta ,Maracaibo]
- Godoy, Y. (2012). *La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la universidad nacional “San Luis Gonzaga” de Ica.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga].

- Gryna, F. M., Chua, R. C. H., Defeo, J. A., & Magaña, J. P. (2007). *Método Juran: análisis y planeación de la calidad*. New York: McGraw-Hill. <https://acortar.link/hHwiLL>
- Harzing, A. W. y Sorge, A. (2003). The relative impact of country of origin and universal contingences on internationalization strategies and corporate control in multinational enterprises: worldwide and European perspectives. *Organizational Studies*, (24)(2), 187-214. <https://goo.su/ZIP5>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). *Análisis de los datos cuantitativos. Metodología de la investigación*, 6, 270-335. <https://acortar.link/wWEc1v>
- Huertas García, R., & Domínguez Galcerán, R. (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. *Barcelona: Universitat de Barcelona*.
- Juran, J. (1994). Manual De Control De Calidad. volumen I. ediciones Díaz de Santos SA 3A. 28006 Madrid. *España*.
- Johnston, R. (1995). *The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfies. International Journal of Service Industry Management* (6): 53-71. <https://doi.org/10.1108/09564239510101536>
- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2019). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Décimo tercera edición. México: Mc Graw Hill Iberoamericana. <https://goo.su/NeN6>
- Kotler, P. (1991). *Dirección de Marketing. Análisis Planificación y control*. España. ED Prentice. Séptima edición, pp 323-326, 525- 527
- Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., & Murthy, B. (2004). Customer value, satisfaction, loyalty, and switching costs: an illustration from a business-to-business service context. *Journal of the academy of marketing science*, 32(3), 293-311. <https://shorturl.at/mvS17>
- León, R. A. (2001). Cultura organizacional y liderazgo: Reflexiones sobre algunos resultados de entidades bancarias. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 155-172. www.redalyc.org/pdf/2313/231324550002
- Méndez Cruz, A. (2015). *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México*. [Tesis de maestría, Universidad de Morelos]. <https://acortar.link/urqowo>

- Morocho Cáceres, A. C. (2012). *Cultura Organizacional y Autopercepción del desempeño docente en las instituciones Educativas del nivel primaria Red N° 7 Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio De Loyola]. <https://acortar.link/wAL9dl>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. *Madrid: Delta Publicaciones Universitarias*. <https://acortar.link/FeRsVx>
- Muñoz Machado, A. M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. *Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.* <https://acortar.link/2sgdXf>
- Nazarian, A., Atkinson, P., & Foroudi, P. (2017). Influence of national culture and balanced organizational culture on the hotel industry's performance. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 22-32. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916301761>
- Onton et al. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://acortar.link/vUIAR2>
- Ozuna González, N. (2012). *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/880>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* (49)4: 41-50. <https://shorturl.at/pqAU5>
- Pintado, E. A. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (3ª ed.). *Negocios Arco Iris S.R.L.*
- Rocher, G. (1977). *Introducción a la sociología general*, Barcelona: Ed.
- Robbins, S. Y. Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional* (13a. ed.). *México, Prentice Hall Inc., 76-194*.
- Robbins, et al. (2013). *Organisational behaviour*. *Pearson Higher Education AU*.
- Robbins, S. P., Coulter, M., y DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of management: Management myths debunked*. *Pearson*. <https://acortar.link/jsLlpq>
- Ruiz de Maya, S., y Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. *Madrid: ESIC Editorial*. <https://acortar.link/s0WC3C>

- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). *Correlación: no toda correlación implica causalidad. Revista Alergia México*, 66(3), 354–360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Sampieri, et al. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons. <https://goo.su/wlRezB>
- Sensuse, D. I., Cahyaningsih, E., & Wibowo, W. C. (2015). *Knowledge management: organizational culture in Indonesian government human capital management. Procedia Computer Science*, 72, 485-494. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.130>
- Suárez Bazalar, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <https://acortar.link/ZHV0BE>
- Tari, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Madrid: Universidad de Alicante, Edición electrónica - Editorial Espagrafic. <https://shorturl.at/cxOQS>
- Vargas, G. M. G. (2012). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43. <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i1.1252>
- Vartuali, A. (2010). *[Cómo construir una estrategia de servicio diferente]*. Boletín servicios y clientes.
- Wei, Y. y S. Miraglia, *Organizational culture and knowledge transfer in project-based organizations: Theoretical insights from a Chinese construction firm, International Journal of Project Management*, (35), 571–585 (2017). <https://shorturl.at/vGIJO>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Cultura Organizacional	Implicación	Compromiso con el trabajo.	1-13	Totalmente de acuerdo.	Bajo (13-30)
		Toma de decisiones.		De acuerdo	
		Planificación continúa.		Más o menos de acuerdo.	
		Fomentar cooperación.		En desacuerdo	
		Formar parte del equipo.		Totalmente en desacuerdo.	
		Trabajo en equipo.			
		Grupos principales.			
		Trabajo Organizado.			
		Autoridad delegada			
		Futuros líderes		Ordinal	
Inversión					
Capacidad personal					
Problemas					

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Cultura Organizacional	Adaptabilidad	Repuesta a cambios.	29-43	Ordinal.	Bajo (14-33)
		Formas de hacer las cosas.		Totalmente de acuerdo.	
		Resistencia.		De acuerdo.	
		Cooperación.		Más o menos de acuerdo.	
		Comentarios y recomendaciones.		En desacuerdo.	
		Información de usuarios.		Totalmente en desacuerdo	
		Compresión.			
		Interés de los usuarios.			
		Contacto directo.			
		Aprendizaje y mejora.			
		Innovación y riesgos.			
		Ideas desperdiciadas.			
		Aprendizaje principal objetivo.			
Asegurarse de lo que se hace.					
Orientación al futuro					

Nota: Tomado de Suarez Bazalar (2015)

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Cultura Organizacional	Consistencia	Palabras y hechos.	14-28	Ordinal.	Bajo (14-33)
		Estilo de dirección.		Totalmente de acuerdo.	
		Conjunto de valores		De acuerdo.	
		Ignorar los valores.		Más o menos de acuerdo.	
		Código de ética.		En desacuerdo.	
		Desacuerdo y soluciones.		Totalmente en desacuerdo	
		Lograr consenso.			
		Dificultades.			
		Acuerdos correctos.			
		Trabajo consistente.			
		Perspectiva común.			
		Coordinación de proyectos.			
Trabajo en familia.					
Buena alineación.					
Flexibilidad del cambio					
					Alto (52-70)

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Cultura Organizacional	Misión	Estrategias	44-57	Ordinal.	Bajo (13-30)
		Misión clara.		Totalmente de acuerdo.	
		Estrategias claras.		De acuerdo.	
		Orientación estratégica.		Más o menos de acuerdo.	
		Metas a conseguir.		En desacuerdo.	
		Líderes ambiciosos.		Totalmente en desacuerdo	
		Alcanzar objetivos.			
		Comparación de progreso.			
		Éxito a largo plazo.			
		Visión compartida.			
		Perspectiva a largo plazo.			
		Pensamiento a corto plazo.			
Entusiasmo y motivación.					
Satisfacción a demandas.					
					Alto (49-65)

Nota: Tomado de Denison (1990, 2001)

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Calidad del Servicio	Fiabilidad	Interés por el usuario	1-2	Ordinal. Totalmente de acuerdo.	Bajo (2-5) Medio (6,7) Alto (8-10)
		Compromiso del personal		De acuerdo. Más o menos de acuerdo.	Bajo (2-5) Medio (6,7) Alto (8-10)
	Capacidad de repuesta	Actitud y Disposición	3-4	En desacuerdo.	Bajo (2-5) Medio (6,7) Alto (8-10)
		Rapidez del servicio	5-6	Totalmente en desacuerdo	Bajo (2-5) Medio (6,7) Alto (8-10)
	Seguridad	Servicio Oportuno			
		Proceso adecuado	7-8		Bajo (2-5) Medio (6,7) Alto (8-10)
	Empatía	Atención personalizada del personal administrativo	9-11		Bajo (9-11) Medio (12-13) Alto (14-15)
		Elementos Tangibles	Conveniencia de horarios		
	Instalaciones				
	Equipos				
Personal					

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL						
N	Afirmaciones	Totalmente En desacuerdo	En Desacuerdo	Más o menos de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones a menudo se toman en el nivel que se dispone de la mejor información.					
3	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.					
4	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
5	Trabajar en este grupo es como formar parte de este equipo.					
6	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
7	Se invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus integrantes.					
8	A menudo surgen problemas por que no disponemos de las habilidades necesarias para realizar el trabajo.					
9	Los líderes y directores practican lo que pregonan.					
10	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas definidas.					
11	Existe un código de ética que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
12	Cuando existen desacuerdos trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
13	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
14	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
15	Trabajar con alguien de otro grupo (área) de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.					

16	Las formas de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
17	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
18	La información sobre nuestros usuarios influye sobre nuestras decisiones.					
19	Nuestras decisiones con frecuencia ignoran los intereses de los usuarios.					
20	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
21	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo diario.					
22	Nuestra estrategia sirve de ejemplo para otras organizaciones.					
23	La orientación estratégica de esta organización me resulta clara.					
24	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
25	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
26	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
27	Los directores y líderes tienen una perspectiva a largo plazo.					
28	El pensamiento a corto plazo a menudo compromete nuestra visión a largo plazo.					
29	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
30	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	Preguntas	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Más o menos de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	Frente a un problema el personal administrativo de la Universidad "San Luis Gonzaga" muestra interés en solucionarlo.					
2	El personal administrativo presta sus servicios en el tiempo prometido.					
3	El personal administrativo muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites a realizar por los usuarios.					
4	Los servicios prestados en la Universidad "San Luis Gonzaga" son adecuados.					
5	Los usuarios son atendidos con amabilidad y oportunamente.					
6	Los procesos para realizar un trámite documentario son claros y precisos.					
7	La atención por parte del personal Administrativo en la Universidad "San Luis Gonzaga" es personalizada.					
8	Los horarios de atención en los diferentes turnos son publicados.					
9	Las instalaciones físicas de la Universidad "San Luis Gonzaga" son visualmente atractivas y cómodas.					
10	La Universidad "San Luis Gonzaga" tiene equipo de apariencia moderna.					
11	El personal administrativo de la Universidad "San Luis Gonzaga" tiene apariencia pulcra.					

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado.



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
DIRECCION DE PERSONAL

Ica 09 de Noviembre del 2016

Estimado Sr. José A. Hidalgo Reyes,

Para comunicarle que vista su solicitud, tenemos el agrado de comunicarle la autorización respectiva para que pueda llevar a cabo su encuesta en nuestra sede de la Ciudad Universitaria relacionada a su investigación titulada " Cultura Organizacional y la Calidad del Servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga Ica-2016 " para lo cual se le estará brindando las facilidades del caso.

Le deseamos mucho éxito en su investigación, y confiamos que de la misma resulte una aportación valiosa al mejoramiento de los estándares de calidad en nuestra Universidad.

Cordialmente

Mag. Walter Juro Astocaza
Director de Personal

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : IMPLICACION								
1	La mayoría de los trabajadores están muy comprometidos con su trabajo	X		X		X		
2	Las decisiones a menudo se toman en el nivel que se dispone de la mejor información.	X		X		X		
3	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.	X		X		X		
4	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.	X		X		X		
5	Trabajar en este grupo es como formar parte de este equipo.	X		X		X		
6	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo.	X		X		X		
7	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.	X		X		X		
8	El Trabajo se organiza de tal modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.	X		X		X		
9	La autoridad se delega de tal modo que las personas puedan actuar por sí mismas.	X		X		X		
10	Las capacidades de los futuros líderes en el grupo se mejoran constantemente.	X		X		X		
11	Se invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus integrantes.	X		X		X		
12	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	X		X		X		
13	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para realizar el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CONSISTENCIA								
14	Los líderes y directores practican lo que pregonan.	X	No	X	No	X	No	
15	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas definidas.	X		X		X		
16	Existe un conjunto de valores claros y coherentes que rige la forma como nos conducimos.	X		X		X		
17	Ignorar los valores primordiales de este grupo le ocasionara problemas.	X		X		X		
18	Existe un código de ética que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	X		X		X		
19	Cuando existen desacuerdos trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	X		X		X		
20	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	X		X		X		
21	A menudo tenemos dificultades, para alcanzar acuerdos en temas importantes.	X		X		X		
22	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	X		X		X		
23	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	X		X		X		
24	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.	X		X		X		
25	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	X		X		X		
26	Trabajar con alguien de otro grupo (área) de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.	X		X		X		
27	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : ADAPTABILIDAD								
28	Las formas de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	X	No	X	No	X	No	
29	Respondemos bien a los cambios de nuestro entorno.	X		X		X		
30	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	X		X		X		
31	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencia.	X		X		X		

32	Los diferentes grupos de esta organización cooperan continuamente para introducir cambios.	X		X		X	
33	Los comentarios y recomendaciones de nuestros usuarios conducen a menudo a introducir cambios.	X		X		X	
34	La información sobre nuestros usuarios influye sobre nuestras decisiones.	X		X		X	
35	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	X		X		X	
36	Nuestras decisiones con frecuencia ignoran los intereses de los usuarios.	X		X		X	
37	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con nuestros usuarios.	X		X		X	
38	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	X		X		X	
39	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	X		X		X	
40	Muchas ideas se pierden en el camino.	X		X		X	
41	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo diario.	X		X		X	
42	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4 : MISION	Si	No	Si	No	Si	No
43	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	X		X		X	
44	Nuestra estrategia sirve de ejemplo para otras organizaciones	X		X		X	
45	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	X		X		X	
46	Esta organización tiene una estrategia clara hacia el futuro.	X		X		X	
47	La orientación estratégica de esta organización me resulta clara.	X		X		X	
48	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	X		X		X	
49	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	X		X		X	
50	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	X		X		X	
51	Comparamos a menudo nuestro progreso con los objetivos fijados.	X		X		X	
52	Los integrantes de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	X		X		X	
53	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	X		X		X	
54	Los directores y líderes tienen una perspectiva a largo plazo.	X		X		X	
55	El pensamiento a corto plazo a menudo compromete nuestra visión a largo plazo.	X		X		X	
56	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	X		X		X	
57	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. : Alejandro Efraín Gómez Briceño DNI: 20649065

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de Julio del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD								
1	Frente a un problema el personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga muestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
2	El personal administrativo presta sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE REPUESTA								
3	El personal administrativo muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites a realizar por los usuarios.	X		X		X		
4	Los servicios prestados en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga son adecuados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD								
5	Los usuarios son atendidos con amabilidad y oportunamente.	X		X		X		
6	Los Procesos para realizar un trámite documentario son claros y precisos	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA								
7	La atención por parte del personal administrativo en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga es personalizada	X		X		X		
8	Los horarios de atención en los diferentes turnos son publicados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : ELEMENTOS TANGIBLES								
9	Las instalaciones físicas de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga son visualmente atractivas y cómodas.	X		X		X		
10	La Universidad Nacional San Luis Gonzaga Tiene equipo de apariencia moderna.	X		X		X		
11	El personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga tiene apariencia pulcra.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño DNI: 20649065

Especialidad del validador: *Metodólogo*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de Julio del 2016



Firma del Experto Informante.

Otros anexos

Anexo 5: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA–2016						
AUTOR: JOSE ANTONIO HIDALGO REYES						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
General	General	General	Variable 1: Cultura Organizacional			
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016?	Establecer la cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016.	Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016.	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Implicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el Trabajo. • Toma de Decisiones. • Planificación Continua. • Fomentar Cooperación. • Formar parte del Equipo. • Trabajo en Equipo. • Grupos Principales. • Trabajo Organizado • Autoridad delegada • Futuros Líderes. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de Acuerdo. • De Acuerdo. • Más o menos de Acuerdo. • En Desacuerdo • Totalmente en Desacuerdo

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Específicos: a) ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional en su dimensión Implicación y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016?	Específicos: a) Determinar el grado de relación que existe entre la Cultura Organizacional y su dimensión Implicación y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016.	Específicos: H1 Existe relación entre la Cultura Organizacional en su dimensión Implicación y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016.	Variable 1: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Consistencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión. • Capacidad Personal. • Problemas. • Palabras y Hechos. • Estilo de Dirección. • Conjunto de Valores. • Ignorar los Valores. • Código de Ética. • Desacuerdos y Soluciones. • Lograr Consenso. 	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
b) ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional en su dimensión Consistencia y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016?	b) Determinar el grado de relación que existe entre la Cultura Organizacional y su dimensión Consistencia y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016	H2 Existe relación entre la Cultura Organizacional en su dimensión Consistencia y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016.	Variable 1: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades. • Acuerdos Correctos. • Trabajo Consistentes. • Perspectiva Común. • Coordinación de Proyectos. • Trabajo en Familia. • Buena Alineación. • Flexibilidad de Cambio. • Repuesta a Cambios. • Formas de hacer las cosas. • Resistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
c) ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional en su dimensión Adaptabilidad y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016?	c) Determinar el grado de relación que existe entre la Cultura Organizacional y su dimensión Adaptabilidad y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016	H3 Existe relación entre la Cultura Organizacional en su dimensión Adaptabilidad y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica-2016.	Variable X: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
				<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación 32 • Comentarios y recomendaciones. 33 • Información de usuarios. 34 • Compresión. 35 • Intereses de los usuarios. 36 • Contacto directo. 37 • Aprendizaje y mejora. 37 • Innovación y riesgos. 38 • Ideas desperdiciadas. 39 • Aprendizaje principal objetivo. 40 	41	

PROBLEMA		HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
d) ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional en su dimensión Misión y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016?		H4 Existe relación entre la Cultura Organizacional en su dimensión Misión y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica-2016.	Variable X: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Misión 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de lo que se hace. • Orientación a futuro. • Estrategias. • Misión Clara. • Estrategias claras. • Orientación estratégica. • Metas a conseguir. • Líderes Ambiciosos. 	<ul style="list-style-type: none"> 42 43 44 45 46 47 48 49 	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable X: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
				<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar Objetivos. • Comparación de progreso. • Éxito a largo plazo. • Visión compartida. • Perspectiva a largo plazo. • Pensamiento a corto plazo. • Entusiasmo y motivación. • Satisfacción a las demandas. 	<p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p> <p>57</p>	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA–2016
AUTOR: JOSE ANTONIO HIDALGO REYES

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 2: Calidad Del Servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Repuesta. • Seguridad. Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el Usuario. • Compromiso del personal. • Actitud y disposición. • Rapidez del servicio. • Servicio Oportuno. • Proceso Adecuado. • Atención personalizada del personal administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de Acuerdo. • De Acuerdo. • Más o menos de Acuerdo. • En Desacuerdo. • Totalmente en Desacuerdo.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 2: Calidad Del Servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Conveniencia de horarios. • Instalaciones. • Equipos. • Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> 8 9 10 11 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de Acuerdo. • De Acuerdo. • Más o menos de Acuerdo. • En Desacuerdo. • Totalmente en Desacuerdo.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Cualitativa Correlacional (Danhke)</p> <p>DISEÑO: No experimental de tipo correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: La población de estudio estará conformada por 600 trabajadores administrativos De la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica en su sede de la ciudad universitaria.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Determinado por Probabilística: 185 Trabajadores Administrativos.</p> <p>METODO DE MUESTRA: Muestreo aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica – Sede Ciudad Universitaria. Forma de Administración: Grupal e individual</p> <hr/> <p>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica – Sede Ciudad Universitaria. Forma de Administración: Grupal e individual</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coeficiente de correlación de Spearman. <p>DE LA PRUEBA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los Instrumentos.

Anexo 6: Procesamiento para obtener evidencias de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

MATRIZ DE DATOS – CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
Trabajador1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2
Trabajador2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	3
Trabajador3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2
Trabajador4	3	3	2	2	3	4	5	4	3	2	3	4	2	2
Trabajador5	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4
Trabajador6	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2
Trabajador7	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4
Trabajador8	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	1	2
Trabajador9	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4
Trabajador10	3	3	3	2	2	1	5	4	4	3	2	4	2	3
Trabajador11	5	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2
Trabajador12	3	3	2	3	3	1	4	4	2	4	4	3	4	2
Trabajador13	5	4	2	3	3	1	5	4	3	2	4	4	2	4
Trabajador14	3	3	2	2	4	2	4	5	4	3	3	4	3	3
Trabajador15	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	1
Trabajador16	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	4	5	4	2
Trabajador17	4	3	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4
Trabajador18	4	3	2	3	3	2	5	5	4	4	4	4	2	3
Trabajador19	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Trabajador20	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3
Trabajador21	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3
Trabajador22	2	3	4	3	4	1	5	4	4	3	3	4	3	3
Trabajador23	2	3	2	2	1	3	5	3	2	2	4	3	2	2
Trabajador24	2	3	3	3	3	1	4	5	3	3	3	3	3	4
Trabajador25	2	3	2	1	2	3	2	5	2	3	2	3	2	2
Trabajador26	4	2	3	3	2	1	3	3	4	4	2	4	4	3
Trabajador27	1	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	4	2	2
Trabajador28	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	4	3	2
Trabajador29	3	3	2	2	3	1	2	3	4	1	4	5	3	2
Trabajador30	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1
Total	98	93	78	73	91	72	111	111	92	83	94	116	85	79

Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4	2	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	5
4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	2	3	4	4	4	5	2	4	2	4	3	4
3	3	4	1	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4
2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4
4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3
3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	4
3	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4
3	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3
3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4
1	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4
3	2	4	3	2	2	5	4	3	4	3	4	2	3
3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
96	93	106	102	90	104	105	116	101	106	88	109	88	113

Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35	Pregunta 36	Pregunta 37	Pregunta 38	Pregunta 39	Pregunta 40	Pregunta 41	Pregunta 42
4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	5
3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4
3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4
4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4
4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4
4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4
4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5
4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5
4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3
4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	5	3
3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4
4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4
107	101	114	87	86	92	100	106	101	112	88	112	121	117

Pregunta 43	Pregunta 44	Pregunta 45	Pregunta 46	Pregunta 47	Pregunta 48	Pregunta 49	Pregunta 50	Pregunta 51	Pregunta 52	Pregunta 53	Pregunta 54	Pregunta 55	Pregunta 56	Pregunta 57	Total
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	188
1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	183
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	199
1	3	4	3	3	1	2	3	2	3	2	3	4	4	4	177
2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	199
2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	188
2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	4	4	3	183
2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	176
1	2	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	4	3	181
2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	1	4	3	4	4	175
3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	175
3	4	4	2	3	3	3	4	1	3	2	3	4	4	4	184
3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	3	4	4	4	180
1	2	4	2	1	1	3	3	1	2	2	1	4	4	4	172
2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	3	3	4	170
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	181
3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	185
2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	4	4	4	2	183
2	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	3	191
2	3	4	1	3	1	1	2	3	3	2	2	4	4	3	179
2	3	4	2	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	4	170
3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	4	2	3	4	183
3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	168
2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	3	3	3	3	178
2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	4	2	163
3	3	4	4	1	2	2	3	1	3	3	1	4	3	4	177
1	3	4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	4	3	1	151
3	2	4	2	3	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	170
1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	163
2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	162
63	83	108	75	70	66	63	82	64	71	67	81	104	107	98	5334

MATRIZ DE DATOS – CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Total
Trabajador	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	32
Trabajador	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	31
Trabajador	5	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	35
Trabajador	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	35
Trabajador	5	2	4	3	4	4	2	4	2	2	3	35
Trabajador	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	31
Trabajador	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	35
Trabajador	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	32
Trabajador	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	41
Trabajador	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	30
Trabajador	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	43
Trabajador	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	38
Trabajador	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	29
Trabajador	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	35
Trabajador	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	33
Trabajador	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	40
Trabajador	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	44
Trabajador	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	40
Trabajador	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	45
Trabajador	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	37
Trabajador	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	38
Trabajador	5	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3	39
Trabajador	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	41
Trabajador	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	29
Trabajador	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	38
Trabajador	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	39
Trabajador	4	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	32
Trabajador	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	34
Trabajador	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	37
Trabajador	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	39
Total	115	111	106	91	107	98	84	107	87	77	104	1087

RESULTADOS CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	57

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	174,53	102,120	,426	,739
P2	174,70	106,907	,413	,745
P3	175,20	107,614	,302	,747
P4	175,37	107,206	,371	,746
P5	174,77	103,289	,456	,739
P6	175,40	107,145	,155	,754
P7	174,10	103,472	,370	,742
P8	174,10	109,334	,106	,754
P9	174,73	108,271	,184	,751
P10	175,03	107,689	,182	,751
P11	174,67	103,954	,435	,741
P12	173,93	112,064	-,041	,757
P13	174,97	103,620	,446	,740
P14	175,17	104,764	,348	,744
P15	174,60	107,007	,296	,747
P16	174,70	108,631	,204	,750
P17	174,27	113,030	-,108	,762
P18	174,40	107,214	,238	,749
P19	174,80	104,510	,372	,743
P20	174,33	112,299	-,060	,759

P21	174,30	109,872	,078	,755
P22	173,93	108,409	,305	,748
P23	174,43	108,392	,244	,749
P24	174,27	111,168	,033	,755
P25	174,87	112,051	-,042	,758
P26	174,17	107,523	,406	,746
P27	174,87	111,499	,004	,756
P28	174,03	109,413	,211	,750
P29	174,23	111,633	,000	,756
P30	174,43	103,082	,568	,737
P31	174,00	113,241	-,175	,759
P32	174,90	113,059	-,114	,761
P33	174,93	114,202	-,176	,765
P34	174,73	108,064	,213	,750
P35	174,47	113,154	-,121	,761
P36	174,27	103,099	,657	,735
P37	174,43	109,495	,139	,752
P38	174,07	107,651	,433	,746
P39	174,87	114,257	-,184	,764
P40	174,07	110,754	,054	,755
P41	173,77	109,151	,244	,750
P42	173,90	110,369	,106	,753
P43	175,70	109,459	,129	,753
P44	175,03	108,585	,252	,749
P45	174,37	114,447	-,220	,763
P46	175,30	112,010	-,039	,758
P47	175,47	106,671	,297	,747
P48	175,60	104,524	,328	,744
P49	175,70	106,769	,342	,746
P50	175,07	105,375	,425	,742
P51	175,67	110,782	,025	,758
P52	175,43	107,978	,209	,750
P53	175,57	111,082	,032	,756
P54	175,10	105,541	,310	,746
P55	174,33	108,851	,228	,750
P56	174,23	104,944	,511	,740
P57	174,53	106,257	,310	,746

Interpretación: Se anularon los Ítems P6, P8, P9, P10, P12, P16, P17, P20, P21, P24, P25, P27, P29, P31, P32, P33, P35, P37, P39, P40, P42, P43, P45, P46, P51, P52 Y P53, de acuerdo al criterio de Kline (mayor o igual a 0.20), por lo consiguiente el cuestionario quedo conformado por 30 ítems.

RESULTADOS CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO Y: CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	32,40	16,662	,342	,818
P2	32,53	15,016	,583	,791
P3	32,70	16,217	,428	,808
P4	33,20	16,303	,508	,799
P5	32,67	15,816	,596	,790
P6	32,97	15,964	,552	,794
P7	33,43	16,323	,509	,799
P8	32,67	16,644	,482	,802
P9	33,33	16,506	,531	,797
P10	33,67	16,782	,596	,795
P11	32,77	18,254	,227	,821

Interpretación: El coeficiente 0.816 nos indica una confiabilidad buena, esto quiere decir que el instrumento para medir la calidad del servicio realizara mediciones estables y consistentes.

**MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE X: CULTURA ORGANIZACIONAL y
Y: CALIDAD DEL SERVICIO**

Trabajadores	Variable X: Cultura Organizacional	Dimensiones - Variable X				Variable Y: Calidad del Servicio
		Implicación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	
1	102	25	30	15	32	36
2	109	31	30	20	28	38
3	93	26	24	15	28	34
4	94	26	23	19	26	37
5	104	30	25	19	30	34
6	101	28	26	18	29	36
7	93	26	24	16	27	38
8	94	27	24	16	27	35
9	100	27	25	19	29	37
10	95	26	24	16	29	33
11	102	29	26	17	30	40
12	98	25	25	19	29	37
13	93	23	23	19	28	32
14	108	29	30	19	30	38
15	103	29	26	19	29	38
16	97	24	26	18	29	39
17	97	25	27	17	28	37
18	98	26	26	17	29	37
19	89	23	24	18	24	30
20	92	23	24	17	28	34
21	97	27	28	15	27	37
22	100	27	26	17	30	34
23	99	27	26	18	28	33
24	91	23	23	17	28	36
25	96	27	26	17	26	34
26	92	22	25	17	28	30
27	92	25	24	16	27	33
28	81	22	23	13	23	37
29	89	23	22	16	28	29
30	93	27	26	13	27	37
31	102	30	30	13	29	34
32	103	26	29	18	30	39
33	87	26	22	15	24	38
34	102	30	28	17	27	40
35	107	29	28	19	31	37
36	106	29	28	17	32	31
37	96	27	24	15	30	38

38	93	24	24	17	28	35
39	95	26	24	17	28	35
40	99	27	26	19	27	38
41	95	26	26	15	28	34
42	85	22	23	14	26	37
43	86	21	22	14	29	30
44	84	20	24	14	26	30
45	89	22	24	15	28	30
46	94	23	26	16	29	34
47	86	21	22	15	28	31
48	86	23	20	15	28	36
49	95	26	25	17	27	39
50	89	22	20	16	31	29
51	95	25	25	17	28	33
52	91	25	26	13	27	33
53	93	24	25	15	29	30
54	93	24	24	16	29	33
55	93	24	24	16	29	31
56	99	26	25	16	32	38
57	96	26	24	18	28	38
58	96	26	25	17	28	38
59	95	24	25	16	30	34
60	93	24	25	18	26	31
61	97	24	24	20	29	35
62	97	26	25	18	28	38
63	85	19	23	15	28	32
64	80	22	22	13	23	32
65	102	28	27	18	29	36
66	99	28	27	16	28	38
67	85	23	23	17	22	29
68	89	21	24	16	28	33
69	95	24	27	16	28	33
70	93	26	25	15	27	34
71	104	28	26	19	31	39
72	97	25	26	17	29	31
73	88	24	22	15	27	33
74	87	21	20	15	31	31
75	96	26	23	17	30	31
76	105	30	27	19	29	35
77	102	26	29	15	32	41
78	95	24	25	17	29	36
79	96	22	26	19	29	33
80	92	23	25	15	29	34
81	94	23	24	16	31	35

82	96	24	25	19	28	34
83	94	25	27	15	27	39
84	85	21	23	13	28	31
85	101	27	29	15	30	35
86	96	28	27	15	26	41
87	96	26	28	14	28	35
88	94	25	23	17	29	34
89	97	21	28	19	29	30
90	95	23	27	16	29	33
91	95	27	26	16	26	32
92	88	24	26	13	25	31
93	84	21	23	13	27	28
94	97	26	23	18	30	30
95	102	28	26	17	31	38
96	102	26	28	18	30	39
97	90	23	24	17	26	31
98	93	25	26	14	28	33
99	107	28	29	15	35	37
100	89	24	21	19	25	30
101	104	27	28	16	33	33
102	95	25	25	16	29	31
103	103	25	28	16	34	32
104	99	26	28	17	28	40
105	85	23	22	14	26	29
106	94	25	27	16	26	32
107	88	22	23	15	28	29
108	96	23	28	17	28	35
109	96	26	26	16	28	36
110	99	26	28	17	28	39
111	104	28	29	16	31	38
112	104	27	29	18	30	40
113	104	30	27	18	29	37
114	107	27	29	18	33	36
115	110	30	30	18	32	40
116	106	28	27	19	32	36
117	105	30	29	16	30	41
118	99	25	28	15	31	36
119	99	26	25	19	29	31
120	90	25	23	16	26	32
121	99	25	28	17	29	33
122	91	21	23	19	28	31
123	105	25	29	17	34	40
124	99	29	25	17	28	39
125	93	26	25	17	25	35

126	97	28	25	17	27	34
127	109	29	27	19	34	35
128	111	28	29	20	34	34
129	107	24	30	18	35	42
130	104	27	28	18	31	41
131	101	28	27	19	27	42
132	105	32	26	17	30	38
133	99	28	26	19	26	39
134	102	28	28	18	28	41
135	96	25	28	17	26	39
136	98	28	26	17	27	37
137	104	28	28	18	30	40
138	102	27	27	19	29	38
139	113	30	30	19	34	42
140	115	30	31	20	34	41
141	103	27	27	19	30	42
142	101	25	28	19	29	38
143	111	27	30	20	34	41
144	115	29	34	19	33	42
145	114	30	32	17	35	42
146	102	27	28	17	30	38
147	98	30	25	16	27	40
148	101	25	27	19	30	41
149	114	29	32	21	32	39
150	116	31	31	20	34	40
151	109	29	31	19	30	43
152	104	30	29	18	27	37
153	113	30	29	20	34	34
154	110	31	30	19	30	38
155	103	29	28	16	30	43
156	93	23	25	17	28	40
157	97	24	28	15	30	42
158	105	26	28	19	32	37
159	101	26	25	18	32	40
160	101	26	26	19	30	38
161	101	25	27	20	29	43
162	92	23	23	17	29	35
163	92	23	24	16	29	33
164	98	25	27	17	29	38
165	97	24	26	16	31	43
166	104	27	28	18	31	39
167	94	24	24	17	29	36
168	89	23	22	18	26	30
169	96	21	29	18	28	32

170	93	24	27	16	26	39
171	106	26	28	20	32	41
172	109	29	29	20	31	41
173	96	24	25	16	31	38
174	89	22	24	13	30	36
175	95	24	25	17	29	38
176	98	26	26	17	29	38
177	87	22	22	17	26	37
178	86	21	20	20	25	34
179	89	22	27	15	25	33
180	88	21	22	16	29	35
181	89	24	22	15	28	34
182	97	26	27	16	28	29
183	94	26	26	15	27	40
184	90	24	22	19	25	37
185	99	25	27	18	29	34