



Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede
Judicial de la provincia de Chota, 2018

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

AUTOR:

Br. Ezequiel Rodríguez Hoyos

ASESOR:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

PÁGINA DEL JURADO



Dr. César Marrufo Zorrilla
PRESIDENTE



Dr. José Rolando Vásquez Barboza
SECRETARIO



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
VOCAL

DEDICATORIA

A mi querida familia, por su valioso aliento y constantes consejos a lo largo de mi vida profesional.

A Dios, quien supo encaminarme por el buen sendero y darme fuerzas para lograr mis objetivos.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me apoyaron con sus valiosas sugerencias, críticas constructivas e intelectuales para cristalizar la presente tesis.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ezequiel Rodríguez Hoyos, con DNI N° 27432663, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, Agosto del 2018

Ezequiel Rodríguez Hoyos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, con la finalidad de determinar la relación (es) que existe (en) entre la Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de siete capítulos, en el Capítulo I, La Introducción, que incluye la realidad problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema, Justificación del estudio, Hipótesis y Objetivos. Capítulo II, Diseño de la Investigación, Operacionalización de variables, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y Aspectos éticos. Capítulo III, Descripción de los resultados. Capítulo IV, La Discusión. Capítulo V, Las Conclusiones. Capítulo VI, Las Recomendaciones y por último el Capítulo VII, Las Referencias Bibliográficas.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN.....	vi
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos:	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Dimensiones.....	28
1.3.1.1. Cultura organizacional	28
1.3.1.2. Calidad de servicio.....	32
1.4. Formulación del Problema:	44
1.5. Justificación del Estudio:.....	44
1.6. Hipótesis:	45
1.6.1. Hipótesis alternativa:	45
1.6.2. Hipótesis nula:.....	45
1.7. Objetivos:.....	45
1.7.1. Objetivo general:	45
1.7.2. Objetivos específicos:.....	45
II. MÉTODOS	47
2.1. Diseño de investigación:	47
2.2. Variables Operacionalización:.....	48
2.2.1. Variables:.....	48
2.3. Población y muestra:	52

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	53
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
VIII. ANEXOS.....	74
Acta de aprobación de originalidad de tesis	94
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .	95

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de establecer la correlación existente entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la sede judicial de la provincia de Chota.

El método empleado fue deductivo, el tipo de “investigación fue básico, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental”. La población a estudiar estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en la sede judicial de Chota, la muestra por “25 trabajadores y el muestreo fue de tipo pro balístico”. La técnica empleada para recolectar información fue a través de encuestas, “los instrumentos de recolección de datos se dio mediante cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su conformidad a través de estadístico de fiabilidad” (Escala de Likert).

Al llegar a las siguientes conclusiones: “a) se puede decir que las variables tienen una relación positiva y significativa, b) en términos de cultura organizacional, los resultados muestran que existe una cultura aceptable, de acuerdo con las dimensiones e indicadores propuestos, c) lo que se refiere a la calidad del servicio, en nuestros resultados de la variable, el 78% está satisfecho con la calidad de servicio de la entidad, lo que se refleja en las dimensiones e indicadores diseñados”.

Palabras claves: Cultura organizacional, adaptabilidad, calidad de servicio y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of establishing the existing correlation between the organizational culture and the quality of service in the judicial office of the province of Chota.

The method used was deductive, “the type of research was basic, correlational level, quantitative approach, non-experimental design”. The population was formed by 50 workers who work in the judicial center of Chota, the sample by “25 workers and the sampling was probalistic. The technique used to collect information was through surveys, the data collection instruments were given through questionnaires”, which were duly validated through expert judgments and determining their compliance through reliability statistics (Likert Scale).

When reaching the following conclusions: “a) it can be said that the variables have a positive and significant relationship, b) in terms of organizational culture, the results show that there is an acceptable culture, according to the proposed dimensions and indicators, c) Regarding the quality of the service, in our results of the variable, 78% are satisfied with the quality of service of the entity, which is reflected in the dimensions and indicators designed”.

Keywords: Organizational culture, adaptability, quality of service and responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente, este tema se refiere a “la manera en que una empresa ejecuta sus actividades, trata a sus colaboradores y clientes, el modo en que se corresponde con su entorno en general”. (Freightideas, 2017, p.12)

Noticias Freightideas (2017) “Podría llegar a reflexionar que todas las organizaciones tienen una cultura organizacional perfectamente establecida, sin embargo, no es así, pero se sugiere adoptar una”. (p.14)

La misma institución afirma: “además de sus múltiples beneficios, acoger una cultura organizacional marca una pauta de normas, directrices y expectativas que en conjunto marcan el camino a seguir para conseguir los objetivos planteados por las organizaciones”. (p.15)

“Asimismo, según ESERP Business Law School, la actitud de un colaborador es tan importante como su aptitud, ya que, el trabajador debe presentar una actitud perseverante y fuerte”. (Escalo, 2018)

No solo eso, las aptitudes pueden hacer que el futuro empleado tenga muchos conocimientos y experiencia sobre la materia en la que va a trabajar para el autónomo, pero sin actitud acorde a esos conocimientos puede caer en saco roto, el colaborador siempre tiene que tener actitud frente a riesgos, ya que es un aspecto a tener muy en cuenta en el ámbito del trabajo que por desgracia aún no está absolutamente formado en el quehacer diario. (Escalo, 2018)

Por ello, “la calidad en el servicio al cliente es uno de los pilares fundamentales que se conviene practicar en lo interno de todas las organizaciones; sin tener en cuenta el volumen, estructura y naturaleza de sus operaciones”. (Escalo, 2018), sino que deben de manifestar “la capacidad que tienen para rescatar en esta área, que

al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a conservar en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden cambiar en una amenaza”. (Escalo, 2018)

“Para mejorar la calidad de servicios se tiene que establecer una cultura organizacional que genere empatía (cuidado en los gestos, lenguaje facial-corporal); en dar un buenos días, buenas tardes, buenas noches”. (Escalo, 2018)

Un saludo con actitud; en adoptar de inmediato al cliente; en tratarlo con respeto; en no intimar, ni bostezar; en dar la mano con seguridad, pero sobre todo calidez; en saber lo que necesita el cliente desde el momento que va entrando a la tienda; en repetir lo que solicita para mostrar interés en lo solicitado; desde luego, una atención inmediata, y si el cliente debe esperar, proporcionarles un diario o medio escrito, alguna infusión, dichos adicionales son calidad y valor agregado a la empresa; se debe invertir para recopilar informes sobre los requerimientos de los clientes, incrementar ventas y clientes satisfechos. (El financiero, 2015)

Escalo, (2018) el Poder Judicial tiene asignado uno de los servicios fundamentales del Estado:

La impartición de justicia, y como tal ante el incremento de conflictos jurídicos que se judicializan está llamado a resolverlos en forma clara, oportuna y ejecutable a fin que tales situaciones no se prolonguen en el tiempo generando mayores contingencias que el problema original. Esto es, los usuarios judiciales aspiran a que sus problemas judiciales sean resueltos por un servicio judicial con una visión moderna de servicio público. (p.19)

El mismo autor afirma: “En una estructura racional es ineludible tener en cuenta los aspectos personales de sus trabajadores. La Función Judicial ha sido fundada como una organización mecanicista, pero en todo sistema es obligatoria la existencia de una cultura organizacional”. (p.48)

Coexiste una carencia en la comunicación, hay un menosprecio por el servidor estatal, es una cultura investigadora, en la que el funcionario tiene que estar a la defensa de los actos de terceros. Hay una abundancia de jerarquización; los dos ámbitos en que está dividida la Función Judicial, son el administrativo y el judicial que son totalmente distantes, no trabajan conjuntamente; algunos directores creen que la producción es parecida a los bienes y servicios de una fábrica. (Escalo, 2018)

El mismo autor afirma: “Los servidores que se sitúan en un ambiente de trabajo apropiado tratarán de dar lo mejor de sí mismo, para llegar a las metas trazadas de la organización, utilizando al máximo su potencial”. (p.11)

Se reconoce la necesidad de promover una cultura organizacional en el escenario judicial orientado a internalizar que en el Poder Judicial se debe prestar un servicio de calidad. En tal sentido, el éxito de la gestión lleva implícito un nivel de coordinación especial con el talento humano del poder judicial, entendiendo que el compromiso y compenetración de los magistrados y colaboradores en los planes y programas a ejecutar constituyen factores importantes para la prestación de un servicio de justicia con eficacia. (Escalo, 2018, p.95)

El mismo autor concluye que: “Contar con colaboradores líderes en mejora de calidad del servicio judicial, que se adhieren voluntariamente a los programas pilotos de mejora continua en el servicio judicial, que constituyan base referencial en las unidades de trabajo que contribuyan a dar sostenibilidad”.

1.2. Trabajos previos:

A nivel internacional.

Pincha Veloz (2014) En su estudio “La cultura organizacional en la gestión de la justicia, casos tribunales penales quinto, séptimo y octavo en la Ciudad de Quito en el año 2013”. Se realizó:

Por medio de la vinculación y acceso a diversos servicios, brindar atención integral personalizada, para advertir situaciones de riesgo psicopatológico dentro de los servidores judiciales. Utilizó un enfoque descriptivo. Concluyó que, afinar la gestión ha sido el logro de todos los directores, y para esto es ineludible que se distinga la cultura organizacional de sus sociedades, es exacto que los trabajadores creen suyas los objetivos de la empresa, pero a cambio de su fidelidad las empresas deben afirmar la satisfacción de sus objetivos personales. En las instituciones públicas la cultura organizacional no ha tenido mucha excelencia como en las privadas, puesto que su clima es distinto. Los organismos gubernamentales tienen conflictos políticos, crisis fiscales y laborales, fenómenos propios de su naturaleza, que crean que su administración sea complicada. El concepto de calidad de los servicios nace en las organizaciones privadas, se procede del nivel de satisfacción del cliente al tomar los productos que hapreciado. Aunque el concepto de calidad es ambiguo y subjetivo, podemos remitirnos al Art. 66, numeral 25 de la Constitución Política, que nos muestra que se inspecciona y se garantiza acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato a todos los individuos. La cultura organizacional influye sobre las expectativas y los valores de los miembros de la organización, así como también orienta en la calidad del servicio, porque modifica las actitudes de los trabajadores. (p.45)

Morales (2014) En su investigación “La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la Tablita Group Cía. Ltda.”, manifestó:

Los factores de la Cultura Organizacional y su correspondencia con la calidad del servicio al cliente del personal de la Tablita Group. Utilizó un enfoque correlacional, no experimental y deductivo. Tuvo en cuenta una muestra 203 colaboradores. Utilizó como técnicas encuesta y de observación. Concluyó que, la Cultura Organizacional que se halle socializada y estable en los trabajadores influye

claramente en la calidad de servicio que conceden a cada uno de las personas de la organización La Tablita Group, ya que las dos variables estudiadas son competentes positivamente por la población buscada: personal de la organización y clientes, los trabajadores conservan un nivel de moral y satisfacción muy alto en la empresa La Tablita Group Cía. Ltda. La Cultura Organizacional y la calidad de servicio al cliente se relacionan; ya que tanto la primera como segunda variable se hallan correspondidas en sus aspectos y factores más sobresalientes. Tomar en circunspección que la solución de conflictos y toma de decisiones no se están creando de la manera más adecuada, razón por la cual se encomienda la ejecución de aprendizajes gobernados a temas principales de los factores indicados. (p.101)

A nivel nacional.

Tuesta (2016). En su investigación “influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la universidad nacional de San Martín – Tarapoto”. Se mencionó:

Comprobar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Utilizó un enfoque analítico, deductivo y correlacional. Concluyó que, la Cultura Organizacional de la Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto, tiene una autoridad efectiva en la atención de los servicios que brinda a sus clientes internos y externos; pese a tener una tecnología e infraestructura limitada, los elementos culturales que faltan en la calidad de atención al cliente está personificado por su recurso humano, por ser el más valioso como en toda empresa y la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, no es ajeno a esta situación. Si bien es cierto que, la tecnología, infraestructura, etc. es ineludible, para su trabajo, pero es el personal funcionario quien va a monitorear y estar al frente de la institución. Se debe promover aún

más la práctica de cultura organizacional, para ello se debe mejorar la confianza entre las personas de trabajo, difundir y aplicar los reglamentos internos y externos; así como trabajar en función a la Visión y Misión de la institución ya que estos documentos no son hechos solo para cumplir con los requerimientos de la institución sino para ser puesto en práctica y para que esto sea viable se debe empezar con propagar y ejercer. (p.54)

De la cruz (2017). En su investigación “La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”. Evalúa:

La conexión de la cultura organizacional con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Utilizó un enfoque correlacional y no experimental. Utilizó como técnica encuesta con su instrumento cuestionario. Concluyó que, las variables cultura organizacional se relaciona concisamente ($Rho = 0,999$) y elocuentemente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01 y $p < 0,05$. A los administrativos y autoridades locales de la UGEL N° 10 y municipio, se les insinúa estimular y generar mecanismos que originen el trabajo de calidad y de manejo de estrategias tanto para los directivos y docentes de los CETPROs, mediante capacitaciones indestructibles y dotación de herramientas y materiales para el trabajo integral. (p.15)

Silva (2017). En su investigación “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital Vitarte. Ate, 2017”. Indica:

Analizar la relación existente entre cultura organizacional y calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017. Utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y cualitativo. Concluyó que, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, explícita por el

Rho de Spearman 0.707 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula. Se sugiere fortalecer la relación positiva entre las variables en cuestión del estudio en la medida que a través de acciones de fortalecimiento de capacidades de los que atienden a los pacientes, pueden ser conscientes de su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Los directores de los centros hospitalarios pueden establecer alianzas con entidades que capaciten y fortalezcan habilidades humanas en sus trabajadores por lo menos dos veces al año y a cargo de las áreas de recursos humanos correspondientes. La percepción de los tangibles por parte de los pacientes nos pone en alerta sobre la modernización del servicio que brindamos y los cambios en infraestructura que podemos proponer para el hospital en cuestión. Sin embargo, los requerimientos y formulación adecuada del cuadro de necesidades institucional, así como la formulación del presupuesto institucional pueden contribuir a ser más realistas sobre estos aspectos tangibles sujetos de renovación y actualización permanente. (p.78)

A nivel local.

Domínguez (2016). En su investigación “Cultura organizacional y su influencia en la gestión del talento humano del registro nacional de identificación y estado civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016”, menciona:

Diagnosticar la cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016. Utilizó un enfoque no experimental transversal. Tuvo como muestra a 32 personas. Utilizó como técnica encuesta y su instrumento cuestionario. Concluyó que, la cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, arroja que un 65.25 % están Totalmente de Acuerdo que la organización estimula a los colaboradores y ellos responden a la integración. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca

debe establecer programas de reconocimiento y estimulación a los colaboradores, lo que permitirá la integración de los mismos. Implementar la cultura emprendedora en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca a través de programas, talleres, video conferencias; a fin que, los colaboradores tomen conciencia de la importancia que tiene para el desarrollo de sus actividades y/o funciones. (p.98)

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Cultura Organizacional.

Teoría cultura burocrática

Mendoza (2012) Deduce que “la cultura es paternal, autoritario, el cual comprende a las personas bajo dominio, de esta manera se logra adquirir un efecto seguro y eficiente”. (p.10)

El mismo auto afirma: “Centralización del poder, asignación eficaz y diferenciada de trabajos, ordenación celular de salas y lugares, carencia de soporte entre personas, labor privativa en las salas. El componente elemental de esta cultura son las pautas”. (p.19)

El equilibrio y prevención son la esencia de su sustento. Sus desarrollos se establecen en roles apropiadamente determinados, operaciones estables y precisados para los comunicados y pautas para la resolución de los inconvenientes. Los socios de la empresa son elegidos por el apropiado desempeño de sus ocupaciones. Promueve fidelidad y fortaleza a la modificación. La autoridad de los empleados obedece según la posición lograda, y el dominio se ejecuta mediante instrucciones y pautas. El control lo ejercitaba de manera reglamentaria, establecido y en base de los resultados que era lo que en decisiva apreciaban y que más se les requería por parte de la gerencia. (Mendoza, 2012, p.20)

Teoría de cultura permisiva.

Personifica la cultura del Laissezfaire (s.f) “ trata a los individuos como un sujeto propio que tiene que ser independiente. La formación se multiplica al no darse modelos de interrogantes referentes a sus objetivos”. (p.15)

El mismo autor afirma: “Cada educador se conoce como un individuo celular autónomo. Se preserva por arriba de cualquier liberación de asignatura y no intervención en el trabajo docente de cada unidad celular”. (p.48)

El centro se imagina como lugar de trabajo y fuente de retribución que se deja lo antes posible para dedicarse a aquellos trabajos y tareas que verdaderamente son retribuidos. Son los individuos, los miembros de la empresa que alrededor de los que gira el funcionamiento de la empresa para que estos logren sus objetivos. Basada en el consenso recíproco y en un compromiso psicológico cuya regla no escrita, expresa: la organización está subordinada al individuo, que podría seguir sus propios objetivos y renunciar a la empresa cuando lo desee. Luego es algo difícil el control y la coordinación. (Mendoza, 2012, p.20)

Teoría de la cultura colaborativa.

“Conciben la instrucción como una actividad compartida. Se establece una colaboración espontánea y una cooperación voluntaria. Los tiempos y lugares de trabajo no están determinados”. (Mendoza, 2012, p.20)

Sentido de comunidad:

“Apoyo y relación mutua, auto revisión, aprendizaje profesional compartido. Interdependencia y coordinación, como formas asumidas personal y colectivamente. Visión compartida del centro como conjunto de valores, procesos y objetivos. Se concibe el centro como unidad y agente de cambio”. (Mendoza, 2012, p.20)

El mismo autor afirma: “Gira en torno a las tareas y los resultados.

Está encaminada a resolver impactos negativos. El fin es la tarea ejecutada, las formas para juntar al personal apropiado con el recurso apropiado y que ellos solventen las diferentes circunstancias”. (p.19)

La autoridad se apoya en la cavidad intelectual y experiencia para solucionar los conflictos (los especialistas) más que en la situación o en el dominio propio. Se presenta una cultura de grupo y de propósito, que procura apartar los desacuerdos personales, de estilo y de status. Los integrantes del grupo tienen el dominio de su labor, y la apreciación del propio que se hace en base de los efectos. El dominio general de la organización se ejecuta a través de la retribución de planes, recursos y el personal del grupo encargado. Es una cultura conveniente en ambientes elásticos, inconstantes, profesionales y escasamente previsibles. (Mendoza, 2012, p.20)

Bonavia, Prado y García (2010) “En este análisis se muestran los efectos de ajuste a agrupaciones I+D estudiantes de lenguaje hispano de la indagación de cultura organizacional de Denison”. (p.52)

Esta indagación, compuesta de 60 ítems la cual identifica 12 características culturales, que se conforman por cuatro dimensiones, se muestra el predominio para incrementar su seguridad organizacional. La adecuación al castellano que aquí se plantea ha sido aplicada a 488 personas referentes a 39 grupos de I+D tecnológicos de la universidad politécnica de valencia. (Bonavia, Prado y García, 2010)

Definición de Cultura Organizacional:

“Se define como la forma en que los colaboradores de las empresas diferencian muchas particularidades de la organización: la gestión de los problemas, la actitud frente a la innovación o el empuje al trabajo en equipo (como ejemplo)”. (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres 2006).

“El optimismo o satisfacción es una definición evaluativa y busca

registrar qué siente un empleado, por ejemplo, en vez del manejo al problema o a las prácticas de supervisión”. (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres 2006).

Cultura como totalidad.

“La cultura empresarial refiere que la cultura principal (valores primordiales que comparten la mayoría). Es la que permite a la organización identidad característica”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

“Está limitada a la macro cultura y las subculturas sin necesariamente estar definidas por las mismas. Muchos autores sustentan que distintos casos, se encuentra la cultura establecidas según las organizaciones”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Si la cultura es un beneficio aprendido de la costumbre, se logrará revelar una cultura a partir de los valores compartidos. Pueden acaecer muchas subculturas actuando en una unidad social mayor: cultura directiva, las demás según la especialidad profesional y división funcional, geográfica, etc. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Cultura Corporativa.

“Adecuadamente la empresa define la cultura empleada por la antropología social, esta presenta un ascenso en 1951, publicado en la obra de E. Jacques, *The Changing Culture of a Factory*”. (Escalo, 2018, p.19)

Aunque rápidamente se abandonó de forma que no se restableció por mediados del año 70. Sin embargo, se dice que aun no empleando explícitamente “cultura”, Philip Selznick investiga poco antes de su subsistencia sobre algún desarrollo consustancial para las organizaciones que quieren alcanzar una identidad perteneciente. Basado en un cambio dado como forma lúcida e ineludible, producto de la experiencia de la organización y pesadumbre gracias a la preservación. Se le nombro como “Institucionalización” al proceso, ya que es un modo responsable de metas (organizacional) en modo

social, el cual avala solidez externa que interna (institucionalmente). En el tiempo que una empresa consigue identificarse se transforma en un ente. Cuando una sociedad se institucionaliza obtiene existencia individual, autónoma de alguno de sus socios. Integra de una forma de ser y realizar, la entidad y comprensión tácita sobre el modo concreto de actuar. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

El clima o ambiente de trabajo.

El ambiente en que se labora demanda mucho de un interés principal y muy particular, un lazo de cultura tan grande que se manifiesta rápido en dos terminaciones. Iñaki (1999) indica:

Efectivamente, manifiestan anormalidades contiguas y semejantes, debido a que las diferencias frecuentan mostrarse únicamente en entornos académicos, en el momento que se explora un estudio de especificaciones. No obstante, de forma inconsciente es probable percibir muchas desigualdades. De la misma manera que la cultura, el clima surge dificultoso de conceptualizar en términos pequeños. Sin embargo, basta expresar que se infiere como un grupo de peculiaridades parcialmente estables del medio profesional que inciden en la conducta de los colaboradores. (p.49)

Vale decir que no se estima la disimilitud significativa referente a la cultura. Manifiesta las posteriores particularidades:

a) Composición de variedad de dimensiones. Tal como fenómenos meteorológicos, en un ambiente ordenado intervienen diversas variables, lo que complica su pronóstico. b) consiste en apreciaciones propias más que de la circunstancia ambiental objetiva. En otras palabras, la conducta de las personas estará dirigida por la percepción – adecuada o equivocada-. c) es un fenómeno indirectamente visible (depende de la percepción originada el interior de los individuos). Por lo contrario, el efecto ya sea positivo o negativo son muy notorias en la conducta: disgusto, ausencia, disputa, reclamación, más un el empeño en las actividades otorgadas, afinidad

con la misión, trabajo aplicado, ánimo y estímulo por los resultados obtenidos, d) es parcialmente permanente, pero no severo. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

El mismo autor afirma: “En conclusivo, se expresa de una terminología descriptiva la cual se manifiesta en lo que observan los colaboradores, las peculiaridades (cultural y física) del sitio en el que se labora y cómo aprecia la peculiaridad conforme su percepción personal”. (p.52)

Por esta razón, Concluyendo, empleamos la terminología descriptiva la cual expresa el modo en lo que observan los colaboradores, las peculiaridades (cultural y física) del sitio en el que se labora y cómo aprecia la peculiaridad conforme su percepción personal. Por esta razón, está relacionado con la satisfacción en el ambiente laboral. El ambiente es la definición más utilizada, poniendo realce en la influencia que tiene el entorno en la conducta de las personas, comprendiendo de forma subjetiva el ambiente. Ahora último se la cultura se ha aproximado a raíz de el origen de los climas, como enlazado en los valores de la organización. La cultura ha surgido como pronunciamiento contra lo cuantitativo, viéndose como se ha desarrollado. Perpetuamente se ha referido a las afectaciones más de fondo. Son las personas las que conservan esas suposiciones y a partir de ellas se causan las creencias culturales. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Factores que determinan la cultura.

“Descubrir el curso de creación acerca de la cultura se observa como una actividad exageradamente problemática, imprescindible a que son varios las causas que confluyen en la constitución de la cultura”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Su desarrollo tiene que ser algo igual al de crear un grupo. Otro

problema es de extrapolar a todas las empresas, aquellos fenómenos observados, ya que muchos expertos comentan que, al último, la cultura se tiene que aprender en los casos concretos. Se cuenta de ese modo con los atisbos y aproximaciones. De esta manera es que los últimos años existe varias explicaciones de ellas, sin llegar a concluir del todo la mayor o menor calidad de cada una, que es un supuesto el variar las circunstancias. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Misión o propósito.

Conlleva la cascada del objetivo, las metas e intereses. Enmarca el corazón de la empresa, el motivo por el que existe. Iñaki (1999) Responde a estas preguntas: “¿Qué es aquella empresa?, ¿en qué consiste el giro del negocio?, ¿Cuál es lo valioso para los clientes? Aunque llegue parecer lo contrario, las respuestas concurrentemente no son cercanas, lo que conlleva a determinar que es complicado fijar una claridad a los objetivos comunes”. (p.19)

Líderes dentro de la organización.

“los subordinados siempre se darán cuenta de ello, es por eso que el medio más apropiado para destruir la cultura radica en que lo que se hace refuta lo que se dice”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Los líderes acuerdan para amoldar la cultura por medio de los procedimientos siguientes, organizar de mayor a menor relevancia:

a) Las verdaderas declaraciones acerca de la filosofía de la organización. Las metas, credos y misión, b. la estructura externa e interna de los edificios, distribución de despachos, iluminación, colores c. mensajes, instrucciones y públicos, d. sistema de asignación de recompensas y posición jerárquica, e. leyendas acerca del fundador f. temas de las directivas que prestan más atención como la calidad, limpieza, puntualidad, disponibilidad g. situación por el cual el líder reacciona ante las críticas. (p.85)



Figura 1. Factores determinantes de la Cultura.

Nota: Tomado de "Clima y Cultura Organizacional". Lima, Perú: Iñaki.

Exactamente el papel de fundador es de mucha importancia, ya que en primer lugar ocurre ser de una persona emprendedora, con fuerte carácter, sin problemas a las costumbres e ideologías, sabedor del negocio, asimismo, cuando la empresa pasa las primeras etapas, todavía no se ha integrado una específica rutina, por lo que el dueño posee una posición de autoridad, es así que serán sus decisiones que tendrán éxito (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Estructura de la organización.

"La disposición de la empresa y los departamentos estos definidos por las generales políticas, los principios que ayudan a una menor o mayor descentralización, de la misma manera que los sistemas organizativos no serían envase pasivo de la cultura". (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Por otro lado, pueden presentar flexibilidad con alto grado de adaptabilidad, delegación y cambiantes, con la facilidad de crear multifuncionales comités de un periodo corto, estimulantes de la innovación del experimento, opuesto a ello pueden ser rígidos, centralistas, formalistas al control, atento a la funcional eficacia y el cumplimiento normativa. Como se puede observar cada estructura incentiva un propio estilo cultural. Puesto que en oportunidades se observa ciertas fricciones entre estructura y fricciones (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Macro cultura.

“Si, como se ha indicado, la macro cultura está creada por el ambiente en el que se ve inmersa la organización, deberá tomarse mayor importancia y atención a la reputación ante los clientes y la sociedad”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

“las características del sector, la cuota de clientes, las ordenaciones, las barreras de entrada y el posible proteccionismo, la tecnología al alcance, la mayor o menor competitividad del ámbito inmediato, etc.” (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Par algunos autores, este entorno en el que está el negocio es el factor que genera la mayor dependencia en la formación de su cultura corporativa. Constituida por algunos elementos relativamente fijos, otros más cambiantes y circunstanciales ,siendo característico de las últimas décadas una aceleración de los cambios globales tanto económicos como socioculturales ,fenómeno que ha causado cierta perplejidad, hasta el punto de aflorar términos como posmodernidad, sociedad del conocimiento era post industria ,alas que se replica con categorías similares: empresas de la tercera oleada Learning organizations, corporaciones virtuales y últimamente, intelectual capital management. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

Comportamientos (clima laboral).

La cultura guía y vigoriza la conducta través de un sistema, a de valores, creencias, costumbres y reglamentos que todos conocen y conciben. Iñaki (1999) afirma:

Los comportamientos emparejen considerablemente restringidos por el clima que se respira en la organización y que, como se ha visto, es fruto del conocimiento tanto de los factores culturales como de la actitud de los propios compañeros. Para un análisis rápido podría alcanzar con preguntarse: ¿los colaboradores tienden a colaborar o a competir entre sí?, ¿en las reuniones hay participación con un talante positivo o salen habituales discordias?, ¿existe confianza entre jefes y subordinados de los diversos niveles? (p.48)

Funciones de la cultura.

Cabe congregar las múltiples ocupaciones de la cultura en dos grandes ámbitos, uno interno y otro externo:

(a) En cuanto al primero, la cultura actúa como un factor de composición interna: facilita el compromiso personal más allá del autointerés, provoca la unidad operativa, sirve de criterio común al que atenerse y constituye el supuesto desde el que sus miembros actúan, se convierte en fuente de significado y transmite un sentido de identidad, suministra estabilidad personal y corporativa, propicia estructuras planas e informales, sirve de criterio para la selección de personal y facilita la comunicación. (b) En relación con el exterior, actúa como un factor de ajuste al entorno: confiere identidad corporativa a la empresa y la distingue de otras, aumenta la estabilidad frente a los cambios ambientales, orienta en la clasificación de la publicidad y en la definición de estilos comerciales, debe poseer muy en cuenta al originar ampliaciones, ganancias y fusiones, así como en los planes de internacionalización. (Salgado, 1977, p. 342)

El mismo autor afirma: “la importancia de los factores culturales en la gestión de las organizaciones alcanzan afirmar que generar, conservar y transmitir la cultura es diseñar lo más nuclear de la organización, por lo que debe considerarse la función directiva principal”. (p.45)

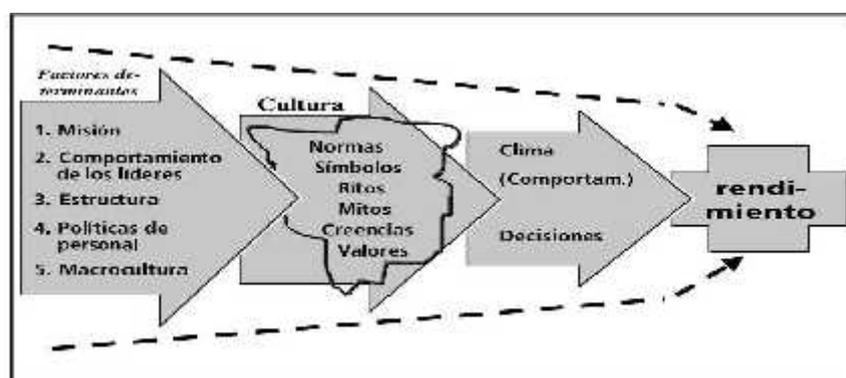


Figura 2. Funciones de la Cultura.

Nota: Tomado de “Clima y Cultura Organizacional”. Lima, Perú: Iñaki

Murillo, Calderón y Torres, (2006): “La cultura procede a ser lo que conforman los modelos de decisión de una empresa, conduce sus labores y promueve la conducta individual de sus miembros. Es el modo como se realizan las cosas en el día a día”. (p.11)

El mismo autor indica: “Toda organización posee una cultura más o menos establecida y más o menos clara, que a veces está dividida y es difícil de notar desde fuera. Con continuidad pasa más desapercibida para los que la aprecian a diario”. (p.12)

Se descubre en ciertos detalles analizando a la gente:

La relación entre los colaboradores, las alusiones a usuarios, el grado de implicación en las decisiones, la repartición y cargo del tiempo, las políticas generales, la colocación del mobiliario y los despachos, el mayor por menor entusiasmo, el entorno de trabajo, el activismo, los gestos, las caras de esta muy ocupado, etc. (Murillo, Calderón y Torres, 2006, p.15)

Murillo, Calderón y Torres, (2006): “Las recompensas y los incentivos a la productividad tienen una consideración singular: Si están bien diseñados, expresan y defienden los valores y creencias en que se ampara la organización; en caso contrario, pueden manifestarse contraproducentes”. (pp.7-10)

1.3.1. Dimensiones

1.3.1.1. Cultura organizacional

Las dimensiones e indicadores de la cultura organizacional están diseñadas, según (Murillo, Calderón y Torres, 2006)

a. Actitudes del empleado versus trabajo

Esta primera dimensión compara la inquietud por las personas (orientado al empleado) a la inquietud por la ejecución de las labores (orientado al trabajo). Murillo,

Calderón y Torres, (2006) afirma:

En este primer polo el colaborador descubre que hay intranquilidad hacia su situación personal y siente que hay confianza tanto en las relaciones de inspección como entre los miembros del equipo, lo que alimenta su sentimiento de seguridad y autoestima; con el segundo polo se descubre una presión fuerte por terminar las tareas y escaso interés por algún tema que no tenga relación con lo que es trabajo.

-) Propensión por problemas personales
-) Propensión por el bienestar
-) Participar en la toma de decisiones
-) Propensión por funciones y tareas
-) Compromiso por factores complementarios a la tarea.
(p.62)

b. Corporativismo versus profesionalidad

Murillo, Calderón y Torres, (2006) De acuerdo a la fuente de la cual provienen su coincidencia con los colaboradores:

En el primer caso lo obtienen de la empresa y mencionan que el ámbito organizacional es ampliado a lo personal y familiar; en tanto que los segundos descubren que fluye de su tipo de trabajo y, por tanto, deducen que su vida personal no puede ser intermediada por las empresas.

-) Normas en el comportamiento
-) Criterios en la contratación
-) Proyecto de vida
-) Vida privada

) Entorno familiar y social en toma de decisiones. (p.19)

c. Proceso versus resultado

Afronta la inquietud por los medios (orientado al proceso) frente a inquietud por los objetivos (orientado al resultado). Murillo, Calderón y Torres, (2006) indica:

Los resultados de Hofstede manifiestan que para esta dimensión se encuentran de manera desigual factores como el riesgo, el esfuerzo discrecional, la innovación y los retos laborales.

) Actitud versus riesgos

) Esfuerzo orientado al trabajo

) Posibilidad sobre innovación

) Actitud frente a situaciones no familiares

) Trabajo como un reto personal. (p.41)

d. Sistema abierto versus sistema cerrado

“Forma una dimensión que mide el grado de apertura a los nuevos integrantes, los ajustes persona - organización, la mayor y/o menor disposición para adaptación y el tipo de comunicación resaltante”. (Iñaki 1999, pp. 19-20)

) Apertura a empleados nuevos

) Ajustes persona - organización

) Facilidad para adaptarse

) Divulgación de la información

) Posibilidades de expresión

e. Control laxo frente versus control estricto

Murillo, Calderón y Torres, (2006) afirma: “Una dimensión significativa en el comportamiento organizacional trata del control, y la cultura organizacional representa muy sutilmente la expresión de control, ya que se presupone que las personas se conducirán acordes a valores interiorizados, lineamientos y espíritu organizacional”. (p.84)

Promover el control forzado en las organizaciones, podría cambiar de normas implícitas a mecanismos directos que incidan en el comportamiento por medio de objetivos, políticas y reglas. Ésta quinta dimensión elegida control laxo frente a control estricto, muestra la percepción ante las expectativas de la organización por el manejo de costos, el comportamiento individual, la presentación o la puntualidad.

-) Preocupación por costos
-) La puntualidad
-) La desinhibición
-) La presentación personal
-) El comportamiento estricto. (Murillo, Calderón y Torres, 2006)

f. Pragmatismo versus normativismo.

“Con el pragmatismo, los logros o resultados son más importantes que los requerimientos, ya que están orientados al cliente, y con normas éticas más pragmáticas que dogmáticas”. (Mendoza, 2009)

-) Cumplimiento de los procedimientos
-) Resultados en relación a procedimientos

-) Las reglas éticas
-) La importancia de los clientes
-) La actitud ante propuestas de mejoras

1.3.1.2. Calidad de servicio

Definición:

“Manifiesta la calidad del servicio como la diferencia entre los conocimientos reales por parte de los clientes del servicio y lo esperado por éste y que se ha perfeccionado anticipadamente”. (Mendoza, 2009).

Así, un consumidor dará valor negativo o positivo a la calidad de un servicio, donde los conocimientos que ha alcanzado son inferiores o superiores a lo esperado, que se debería tener en la actualidad. Por ello, la compañía de servicios que prioriza como uno de sus objetivos a la diferenciación, a través de un servicio de calidad, tienen que facilitar el interés, al logro de superar lo esperado por sus clientes. (Mendoza, 2009).

Teoría servperf

Según Camisón, Cruz y González (2006) manifiestan que como elección al modelo SERVPERF, Cronin & Taylor (1992) adaptaron “Una escala que mida la percepción de la calidad basada solo en las apreciaciones del cliente sobre el servicio recibido. Dicho modelo usa 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño, extraídas resumidamente del modelo SERVQUAL”. (p.10)

Por tanto, reduce a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en una herramienta mucho más adaptable y menos costosa de utilizar.

El cálculo es como sigue:

$$Q_i = \sum W_j P_{ij}$$

Dónde:

Q_i = La calidad global que se percibe por el elemento i ;

k = El número de atributos, 22 en este caso;

P_{ij} = La percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j

W_j = La relevancia del atributo j en percepción de la calidad.

El mismo autor indica: “Como se puede apreciar, esta escala usa ponderaciones en relación a la importancia que c/atributo tiene en la evaluación de la calidad, y dicha calidad del servicio será mejor cuanto más sea la suma de dichas percepciones”. (p.23)

Teoría kano

Para Gutiérrez (2014) indica que, “en las tareas para identificar necesidades además de expectativas en clientes, así también en tareas de diseño en productos y procesos; encaminadas a satisfacerlos”. (p.15)

Es importante considerar el trabajo de Kano, et al. (1984) que desarrollaron “un modelo para categorizar los atributos de un producto o servicio con base en qué tanto y cómo ayudan a cubrir las necesidades de los consumidores. La clave es relacionar la satisfacción del cliente con el desempeño del producto o servicio”. (p.49)

“En cuanto a los atributos atractivos (necesidades emocionales); su ausencia no causa descontento porque los clientes no los esperan; por lo que ellos no son conscientes de que faltan”. (Deming, 1982)

Asimismo, en cuanto a los atributos básicos; los clientes dan por sentado que estos atributos están presentes. Sin embargo, si el producto o servicio no cumple adecuadamente con esas necesidades básicas, el cliente estará muy insatisfecho. Por ejemplo, un vendedor hostil causa insatisfacción del cliente, pero si es amable no incrementa sensiblemente la satisfacción del cliente debido a que la amabilidad de un vendedor es una necesidad básica del servicio. (Deming, 1982)

Teoría del desempeño evaluado

Camisón, Cruz y González (2006) comentan que el modelo de Desempeño Evaluado (EP), sería un primer modelo que aporta Teas (1993) con el fin de reemplazar:

Las restricciones que muestra la herramienta SERVQUAL. Ellos cuestionan al concepto de expectativas y cita su observación a la estructura de medición P- E en la herramienta SERVQUAL, donde el incremento de discrepancias en percepciones versus expectativas, no evidenciaría precisamente un alza de los paralelismos en calidad percibida. El modelo define la calidad del servicio a percibir como la congruencia relativa entre el producto y las características ideales del producto para el consumidor. (p.41)

El modelo EP se puede exponer de la siguiente manera:

$$Q_i = -1 \left[\sum W_j |P_{ij} - I_j| \right]$$

Dónde:

Q_i = La calidad global a percibir en el elemento i ;

m = La cantidad de atributos;

P_{ij} = La cantidad a percibir por el atributo j ;

I_j = La cantidad ideal en el atributo j como el máximo punto actitudinal clásico;

W_j = La relevancia de el atributo j , determinante en la calidad a percibir.

Los resultados consideran que mayores valores de Q_i , entonces mayores niveles en la calidad a percibir (p.924).

Teoría de la calidad normalizada

Camisón, Cruz y González (2006) en la teoría de Teas (1993), conjuntamente al modelo EP, también plantea “al modelo denominado Calidad Normalizada (NQ), como alterna al modelo SERVQUAL”.

El mismo autor afirma: “Esta, integra la calidad percibida en el bien que se evalúa y la calidad percibida en otro bien referente, lo cual logra una función de expectativas en el modelo de operativización P-E”. (p.15)

Dicho modelo se expresa así:

$$NQ_i = |Q_i - Q_e|$$

Dónde:

NQ_i = La calidad normalizada en el objeto i ;

Q_i = La calidad que se percibe en el elemento i , operativizada a través del modelo

Q_e = La calidad que percibe un individuo del bien excelente.

Deming, (1982) “Aunque esta herramienta puede ser una posibilidad válida para la medición de la calidad que se percibe, su aplicación será sujeta a la mucha cantidad en información que se requiere y las dificultades para su obtención”. (p.925)

La calidad percibida.

“Los principales factores de calidad ética, recogen aspectos no tangibles como son la prontitud, la puntualidad y la rapidez como reacción a la llamada de servicios, y el profesionalismo, que condiciona la opinión respecto a la calidad antes incluso su consumo”. (Deming, 1982, p.108)

La calidad objetiva.

Busca discernir entre un proceso normal y un rendimiento, referidos a los aspectos de la calidad medible cuantitativamente con procesamiento de datos. “Esta definición se refiere a la excelencia o a la supremacía operativa de las performances del producto. Sin embargo, existe la calidad subjetiva en las sugerencias y opiniones del cliente, y ello se puede cuantificar estudiando la satisfacción del consumidor”. (Deming, 1982, p.108)

Calidad estática y calidad dinámica.

La sensación de calidad en un aspecto fijo o inmóvil es representada con características de superioridad absoluta o de conformidad. Sin embargo, “la calidad es un proceso dinámico que está en función de múltiples factores en permanente evolución como las costumbres, experiencia, gustos o motivaciones del cliente”. (Deming, 1982, p.108)

La calidad absoluta y la calidad relativa.

“Los primeros cuatro conceptos nacen de una definición absoluta de calidad. Esta se rige por la dirección o necesidades del consumidor, en un conjunto de características y especificaciones, que se miden de forma objetiva”. (Deming, 1982, p.108). Asimismo, la calidad se valora de manera absoluta, y se mide entre la diferencia de calidad realizada y calidad programada.

La calidad interna y la calidad externa.

“Las definiciones absolutas sobre calidad, son también enunciados internos que mejoran la conformidad del producto y proceso, estando algo lejano el estudio del entorno competitivo y del análisis de compradores, la dimensión que tiene el concepto de calidad absoluta”. (Deming, 1982, p.108)

La calidad como excelencia.

La definición de calidad, y su excelencia tiene ventajas: “Es un enfoque que se podría comprender como crear o generar valor, manifestándose una señal de logros en estándares a buscar, de manera que sea aceptado y el compromiso del personal empleado sea más accesible”. (Deming, 1982, p.108)

“La excelencia es igualmente una buena base en la diferenciación del producto, generando ventajas competitivas, ya que la excelencia siempre despierta interés entre sus compradores”. (Deming, 1982, p.108)

La calidad como satisfacción de lo esperado por el cliente.

La definición de calidad, referente a satisfacción de lo que se percibe por el cliente, se amplía ante la razón de estos problemas y el entusiasmo en superarlo. Deming (1982) indica:

Este concepto, analiza las ideas previas de Deming y Juran, que señalan que el principio más relevante sobre calidad, es la orientación dirigida al consumidor; en tanto hoy, la calidad es definida y se cuantifica en términos de satisfacción por la calidad en lo consumido, asumiéndose de esta manera que la calidad depende de la mirada de quien la contempla. (p.11)

La Falacia de los Ceros Defectos.

“... algo no está bien cuando un aspecto que a la justa cumple lo exigido, se declara conforme, suponiéndose que todo está correcto acorde con las indicaciones y exigencias en lo exterior”. (Deming, 1982, p.108)

Es preciso recalcar que no es suficiente tener clientes satisfechos, ello porque existen teorías que respaldan que esos

clientes, en un momento determinado, también se irán, con el supuesto que más se gana que se pierde. Un beneficio importante, es cuando clientes que realizan compras recurrentes, invitan a sus compañeros a consumirlos. Clientes que vuelven a comprar en forma voluntaria, generan cerca de diez veces los beneficios económicos efectuados con un consumidor que responde a un estímulo de alguna publicidad. (Deming, 1982, p.108)

Juran (1988) lanza “la calidad focalizada al cliente, con vigencia en casi todos las teorías y enfoques actuales sobre gestión de calidad, al promover que el consumidor es el factor más relevante en el proceso de producción”. (p.44)

La calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente.

Para una definición completa sobre calidad, importante es un diagnostico interno y del mercado. Con este fin, la asociación española (1991) señala que, “la satisfacción completa del cliente debe estar acorde con la calidad programada, la calidad ejecutada y la calidad necesitada”. (p.48)

“La calidad ejecutada es la lograda en producción, y debe de cumplir con las características de calidad del producto/servicio promovidas originalmente. Así mismo, la calidad necesitada, esperada/concertada obedece a los requerimientos del consumidor según se conoce de sus necesidades y expectativas”. (Reeves y Bednar, 1994)

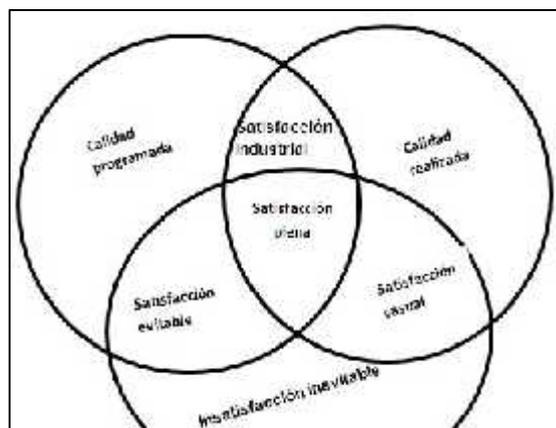


Figura 3. Conceptos de calidad esperada, programada, y realizada.

Nota: Tomado de “Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Lima, Perú: Camisón et al.

“La calidad del producto, debe ser en todo el ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio posventa. Dicha optimización es creación de valor para el consumidor, la organización tiene que planificar la calidad del producto a elaborar”. (Reeves y Bednar, 1994)

“Por consiguiente, se tiene que definir las características del producto por medio de una investigación de mercado; y con ello satisfacer las necesidades de los consumidores. Luego de ello esas características permitirán encontrar las especificaciones del producto”. (Reeves y Bednar, 1994)

La calidad de concepción.

Es expresada por la diferencia de expectativas/exigencias del consumidor y la opinión focalizada de las mismas. “La calidad es un factor de la comprensión de la empresa por la dirección, que se transmite en las especificaciones de productos; con una escucha constantes de los clientes sobre la calidad”. (Reeves y Bednar, 1994)

La calidad en el diseño o en el proyecto.

Es señalada por la diferencia entre lo percibido y centrado en lo esperado, satisfacción del consumidor y características del diseño del bien. “Dicha calidad de diseño permite medir el logro del proyecto, realizado para interpretar los

requerimientos pedidos por la alta dirección sobre aspectos técnicos o normativas de calidad para la manufactura del bien”. (Reeves y Bednar, 1994)

“En este hecho, se comprende por proyecto un proceso único coherente, en un sistema ordenado y lógico de secuencias coordinadas y con control de tiempos en inicio y finalización. La distinción de un proyecto, con los procesos es su carácter particular no repetitivo”. (Reeves y Bednar, 1994, p, 10)

Se entiende que el diseño del producto y su manufactura (conjunto de procesos) se adaptan a medidas de calidad puntuales. Una definición más exacta es la que se comprende como el nivel de acercamiento entre la calidad programada del diseño y la calidad agregada al bien tras su manufactura. La calidad de conformidad se mide con diversos enfoques, a pesar que siempre se manifiesten en la tasa de efectos al interior producido al final del proceso de manufactura. La cuantificación de la conformidad se basa en dos criterios básicos: primero, el enfoque de conformidad aceptable y segundo, el enfoque de conformidad no variable. (Reeves y Bednar, 1994)

La calidad total.

“Los conceptos anteriores han descifrado de forma arbitraria la calidad. La calidad como excelencia destaca la calidad de diseño del bien. Además, la definición técnico productiva sobre calidad exige de consentimiento”. (Reeves y Bednar, 1994)

El concepto calidad total, es relacionado inicialmente al concepto de calidad como valor. Ello es resaltado en literaturas sobre Economía y Marketing. Ambas disciplinas, mencionan que la calidad, el valor del producto o los plazos

para entrega, son variables, que requieren la elección del cliente. En tanto que la Microeconomía fue el paradigma vigente, se aceptó al precio como factor único terminante elegido por el cliente. Lo real es que sobre la hipótesis de la competencia pura por precios, se han incorporado otros modelos marginalistas que consideran la calidad en el proceso de decisión por los clientes, luego desarrollados con la Economía Industrial. (Reeves y Bednar, 1994)

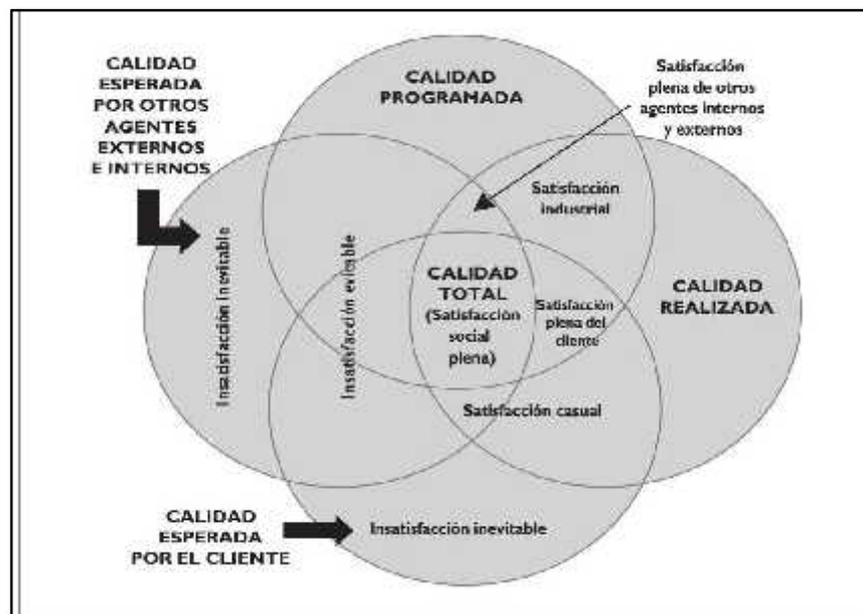


Figura 4. Calidad total como satisfacción de expectativas y creación de valor para todos los grupos de interés.

Nota: Tomado de "Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas". Lima, Perú: Camisón et al.

Las dimensiones de calidad, en un bien, según Gavin (1987):

No pueden representar todos los factores vigentes en el diseño, ni en el desarrollo y entrega de los bienes complejos actuales, cuando se acoge el tema de calidad total. (a) diseño para la calidad. (b) satisfacción recurrente del cliente, en tiempo correcto y en la cantidad, precio y desempeño que

desea. Esta dimensión diferencia entre actividades de apoyo y actividades que añaden valor. (c) productividad global, como medida de la eficacia en inputs y outputs, o sea, eliminando productos defectuosos. (d) costos de calidad. (e) rentabilidad (p.198).

En el presente trabajo, el instrumento que se tomará para la variable calidad de servicio, será el modelo: SEVQUAL. Pues, “el mencionado modelo describe el desarrollo de un instrumento de 22 ítems con el fin de evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en organizaciones de servicio y venta al por menor”.

Dimensiones

Las dimensiones e indicadores de la calidad de servicio están diseñadas, según Mendoza (2009):

Los elementos tangibles

Aspecto físico de las estructuras, los equipos, empleados y materiales usados en comunicación.

La fiabilidad

Destreza para brindar el servicio ofrecido de manera precisa.

La capacidad de respuesta

Compromiso para apoyar a los consumidores o clientes en lo que necesita y atenderlos de la mejor forma.

Seguridad

Discernimiento del servicio que se presta y la cortesía en los colaboradores, así como habilidad para sembrar confianza en el cliente.

Empatía

Atención particularizada al consumidor acorde a lo esperado.

1.4. Formulación del Problema:

¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018?

1.5. Justificación del Estudio:

La importancia de nuestra investigación se justifica porque está encaminado a analizar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la sede judicial de la Provincia de Chota – 2018.

Porque consideramos al capital humano como el eje principal de toda la organización, además ayudará a proporcionar datos acerca de la importancia de una buena cultura organizacional dentro de la entidad judicial y su repercusión a nivel de la calidad de servicio brindada por la misma.

A nivel de la institución, les permitirá saber la situación real en cuanto a su cultura organizacional y la atención al usuario, lo que permitirá tomar las medidas correctivas para mejorar día a día y de esta forma alcanzar su visión proyectada.

Teórica.

Méndez (citado por Bernal, 2010, p. 106), señala que “en un estudio existe una justificación teórica, ya que el fin es permitir la reflexión y debate profesional respecto a las teorías actuales para comprobar un conocimiento y/o confrontar los resultados de los fundamentos existentes”. (P.48)

Práctica.

Valderrama (2015) afirma que “la justificación práctica se basa en incrementar los conocimientos, en lograr un título profesional o para permitir solucionar problemas específicos que perjudican a las

entidades”. (p. 141)

Metodológica.

Méndez (citado por Bernal, 2010) menciona que “se busca plantear un nuevo método o técnica con el fin de asegurar teorías válidas y confiables” (p. 107)

En la siguiente investigación se propone en dar a conocer el método de correlación, del cual será como base a otras investigaciones, que también deseen incorporarlo, además la técnica que se utilizará del mismo modo muestra a detalle para otras posibles investigaciones.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis alternativa:

Existe relación directa y significativa entre la Cultura Organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la Provincia de Chota, 2018.

1.6.2. Hipótesis nula:

No existe ninguna relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

Diagnosticar la cultura organizacional en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018

Diagnosticar la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018

Establecer la relación existente entre la cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación:

Hernández R. (2006) Metodología de la Investigación; los diseños transaccionales correlacionales – causales; diseños que detallan “relaciones entre dos o más variables, categorías, conceptos en una situación u momento explícito. Comprende descripciones, mas no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean estrictamente correlacionales o relaciones causales”. “En este tipo de diseño, se busca a través de medir y analizar (enfoque cuantitativo) o evaluar y analizar (enfoque cualitativo), es la relación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado”.

La presente investigación tiene como diseño no experimental, pues no busco manipular las variables para conocer si hubo algún cambio.

Valderrama (2015) indica que en el diseño no experimental se desarrolla sin manipular ninguna de las variables “Por otro lado, los estudios correlacionales buscan dar respuesta a interrogantes de la indagación. El modelo de esta investigación se enfoca en averiguar la correlación o nivel de unión que hay en todas las definiciones, clases o variante de un patrón o ámbito en específico”. (p.93)

Esquema del diseño

“Esta indagación es no empírica, la cual realizara sin manejar las variantes, es por esta razón que se considera como una investigación con esquema no experimental- transversal dado que se analiza al objeto de estudio como se desenvuelve en su entorno natural, para luego ser analizado”. (Deming, 1982, p.108)

Gráficamente se denota:

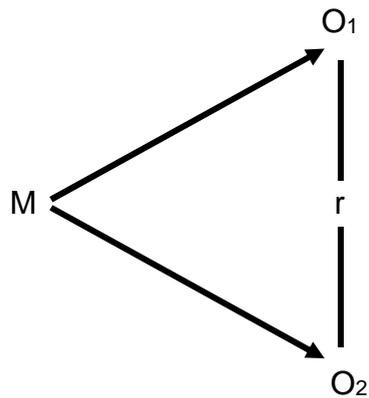


Figura 5. Diagrama de diseño Correlacional.

Nota: Tomado de “Metodología de la Investigación”, por Sánchez y Reyes (2002)

Dónde:

M= muestra

O₁= Variable 1 Cultura Organizacional

O₂= Variable 2 Calidad del Servicio

r = relación de las variables de estudio

2.2. Variables Operacionalización:

2.2.1. Variables:

Variable 1: Cultura Organizacional.

Se define como la forma en que los trabajadores de las organizaciones diferencian ciertas características de la empresa/organización: “la gestión/manejo de los problemas, la actitud frente a la innovación o el parche al trabajo en equipo; en tanto que el optimismo o satisfacción, son conceptos evaluativos y tratan de reconocer qué siente un empleado, por ejemplo, anverso al tratamiento del problema o las prácticas de supervisión”. (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres 2006)

Variable 2: Calidad de Servicio.

Diferencia entre conocimientos reales por los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían desarrollado anticipadamente. “De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que los conocimientos que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que se tiene que tener en la actualidad” (Mendoza, 2009).

Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Cultura Organizacional	Es el conjunto de instrucciones, y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos (Murillo, Calderón y Torres, 2006).	Actitudes del Empleado frente a trabajo	Interés por problemas personales	Encuesta Cuestionario
			Interés por bienestar	
			Participación en toma de decisiones	
			Presión por funciones y tareas	
			Interés por aspectos complementarios a la tarea	
		Corporativismo frente a profesionalidad	Normas de comportamiento	
			Criterios de contratación	
			Proyecto de vida	
			Vida privada	
			Entorno familiar y social en toma decisiones	
		Proceso frente a resultado	Actitud frente a riesgos	
			Esfuerzo dedicado al trabajo	
			Posibilidad de innovación	
			Actitud ante situaciones no familiares	
			Trabajo como reto personal	
		Sistema abierto frente a cerrado	Apertura a nuevos empleados	
			Ajuste persona-organización	
			Facilidad para adaptación	
			Divulgación de información	
			Posibilidad de expresión	
		Control laxo frente a control estricto	Preocupación por costos	
Puntualidad				
Desinhibición				
Presentación personal				
Comportamiento estricto				
Pragmatismo frente a normativismo	Cumplimiento de procedimientos			
	Resultados frente a procedimientos			
	Normas éticas			
	Importancia del cliente			
	Actitud ante proposición de mejoras			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad de servicio	La discrepancia entre los conocimientos reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (Mendoza, 2009).	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación	Encuesta Cuestionario
		Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.	
		Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida	
		Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.	
		Empatía	Atención individualizada al cliente.	

2.3. Población y muestra:

2.3.1. Población.

La población objeto de estudio estaba constituida por todo el personal que labora en la sede judicial de Chota, según se detalla a continuación:

Tabla N° 1. Total, de personal de la sede judicial de Chota – 2018.

Personal	Hombres		Mujeres	
	H	%	h	%
Oficina de notificaciones.	3		3	
Jueces	8		2	
Personal jurisdiccional	12		18	
Personal administrativo	2		2	
Total	25		25	

Fuentes: Oficina de personal de la Corte Superior de Justicia – Cajamarca.

2.3.2. Muestra.

El tipo de muestra utilizado es no aleatoria, no probabilística, por conveniencia, considerando como criterio de los investigadores a todo el personal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos a utilizados fueron los siguientes: Cuestionario para medir la Cultura Organizacional y Cuestionario para medir la calidad de servicio.

Instrumentos de recolección de datos.

En el desarrollo de la investigación se utilizará “como instrumento de recolección de datos el cuestionario que consistió en preguntas y otras premisas con la intención de obtener información de todos los involucrados, basados en las variables de la investigación”.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para el desarrollo de la investigación, “se utilizará el método inductivo-deductivo, en el primero partimos de lo particular a lo general, es decir de la observación libre y carente de prejuicios en el contexto actual de los trabajadores”.

El método deductivo, “partir de enunciados de carácter universal a inferir enunciados particulares, todo ello se aplicará al momento de determinar la hipótesis. Analítico-sintético”.

III. RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

		V2.CALIDAD DEL SERVICIO
V1. CULTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,553** ,004
N		25

Fuente: Cuestionario cultura organizacional y calidad del servicio.

La correlación se muestra significativa al nivel ,553 (2 colas). Existe correlación directa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio; ello coincide con la investigación de: De la cruz (2017), denominada “La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”. Tuvo como objetivo ver la relación entre la cultura organizacional con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Utilizó un enfoque correlacional y no experimental. Utilizó como técnica encuesta con su instrumento cuestionario. Concluyendo que, las variables cultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,999$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; así mismo se sostiene en lo estudiado por (El financiero, 2015), que señalan que para mejorar la calidad de servicios se tiene que establecer una cultura organizacional que genere empatía (cuidado con los gestos, lenguaje facial-corporal); en dar un “buenos días”, “buenas tardes”, “buenas noches”; en brindar un saludo con actitud; en adoptar de inmediato al cliente; en tratarlo con respeto; en no tutear, ni bostezar; en dar la mano con firmeza, seguridad, pero sobre todo calidez; en conocer la necesidad del cliente desde el principio; en repetir lo que requiere para mostrar interés en lo requerido; desde luego, ni qué decir de la rapidez en la atención, y finalmente, si el cliente debe esperar, en no olvidar entregarle una revista, un catálogo u ofrecerle un té, para ello la calidad en el servicio o productos ofrecidos al cliente provee un valor

agregado a tu negocio; debes invertir recursos para conocer las necesidades de tus clientes y así poder satisfacer a nuestros clientes.

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 3

Cultura organizacional

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válid o	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	14	56,0	56,0	56,0
	"De Acuerdo"	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 24.



Figura. Tabla 3

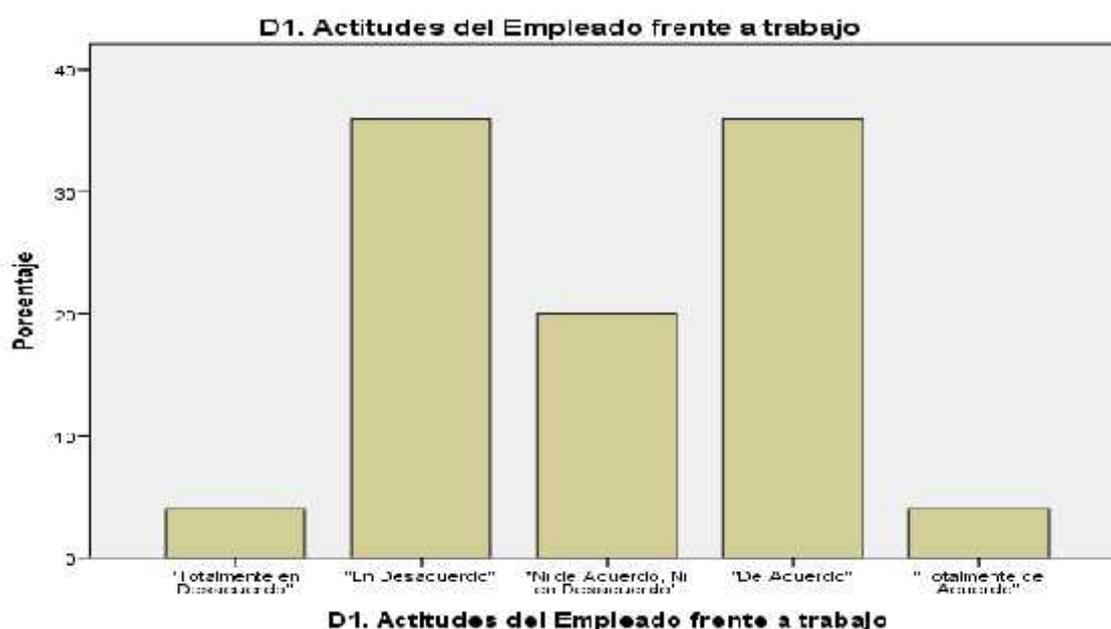
En nuestros resultados, el cero por ciento (0%) no muestran su desacuerdo, sino un gran 44% afirman estar de acuerdo en que existe una cultura aceptable, según las dimensiones e indicadores planteados; lo antes mencionado marca una diferencia con otras entidades, como lo expresa (Noticias Freightideas, 2017), que dentro de “las principales ventajas de contar con una cultura organizacional peregrinamente instituida dentro de la organización se hallan; existente un mayor grado de motivación para todos los trabajadores y mejora la calidad de servicio, como diferenciador con otras organizaciones dentro de la armonización del

capital humano”. Asimismo, según ESERP Bussines Law School, “la actitud de un colaborador es tan importante como su aptitud, ya que, el trabajador debe presentar, las aptitudes pueden hacer que el futuro tenga muchos conocimientos y experiencia sobre la materia, el colaborador siempre tiene que tener actitud frente a riesgos”. (Escalo, 2018).

DIMENSIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL

D1. Actitudes del Empleado frente a trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Totalmente en Desacuerdo"	1	4,0	4,0	4,0
"En Desacuerdo"	9	36,0	36,0	40,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	5	20,0	20,0	60,0
"De Acuerdo"	9	36,0	36,0	96,0
"Totalmente de Acuerdo"	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



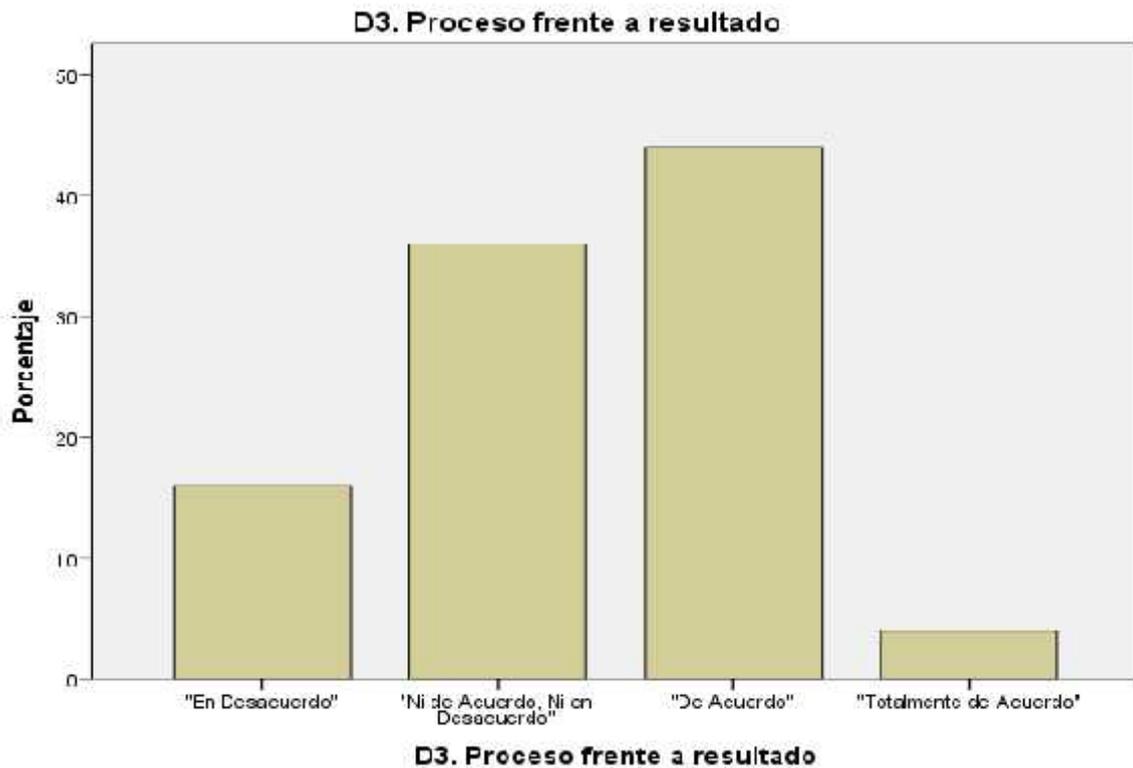
D2. Corporativismo frente a profesionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"En Desacuerdo"	5	20,0	20,0	20,0
	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	9	36,0	36,0	56,0
	"De Acuerdo"	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



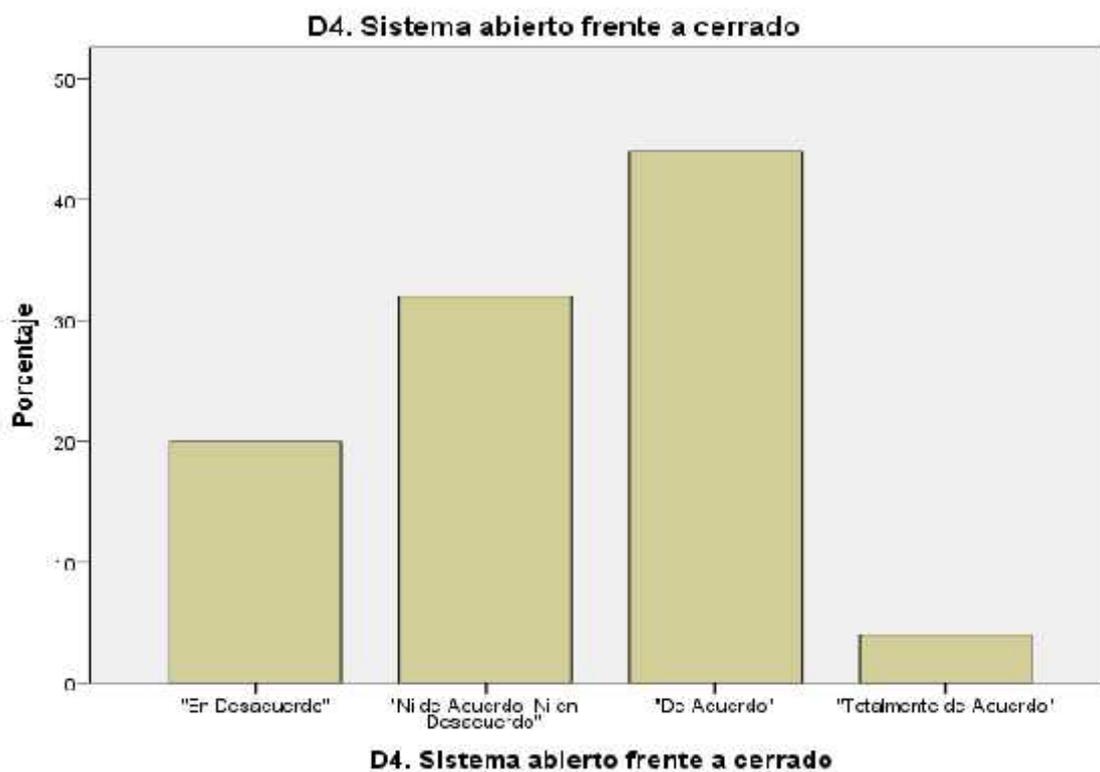
D3. Proceso frente a resultado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	4	16,0	16,0	16,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	9	36,0	36,0	52,0
"De Acuerdo"	11	44,0	44,0	96,0
"Totalmente de Acuerdo"	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



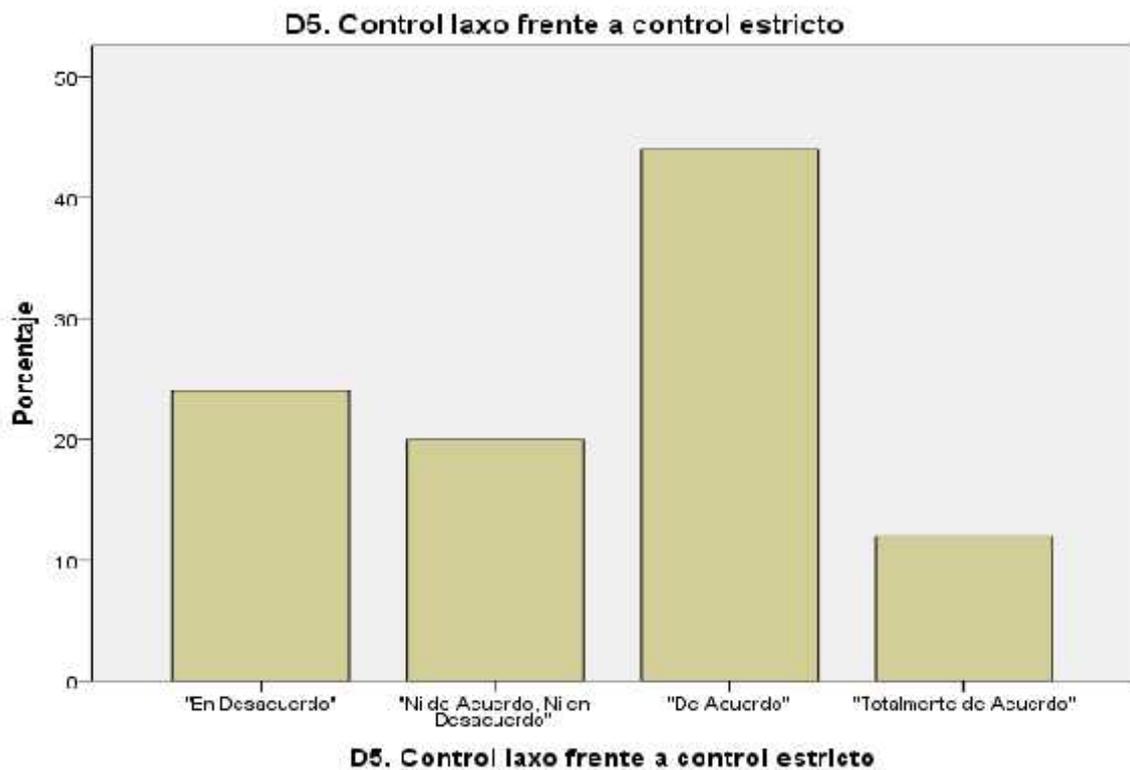
D4. Sistema abierto frente a cerrado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"En Desacuerdo"	5	20,0	20,0	20,0
	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	8	32,0	32,0	52,0
	"De Acuerdo"	11	44,0	44,0	96,0
	"Totalmente de Acuerdo"	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



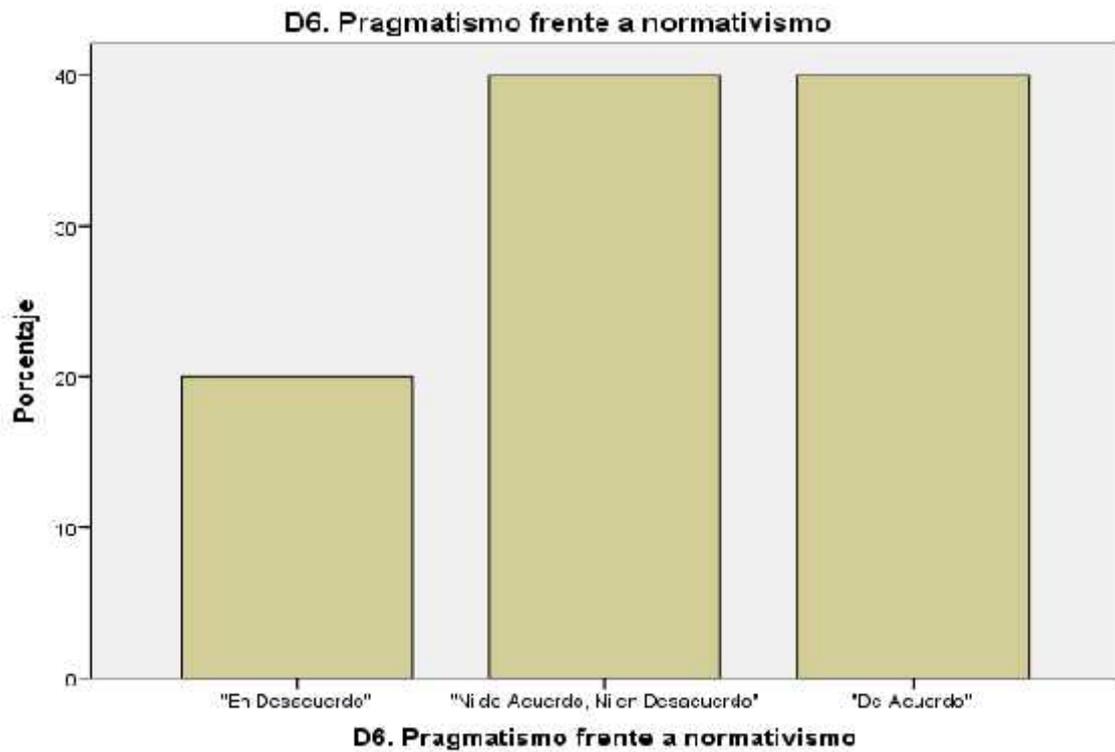
D5. Control laxo frente a control estricto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	6	24,0	24,0	24,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	5	20,0	20,0	44,0
"De Acuerdo"	11	44,0	44,0	88,0
"Totalmente de Acuerdo"	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



D6. Pragmatismo frente a normativismo

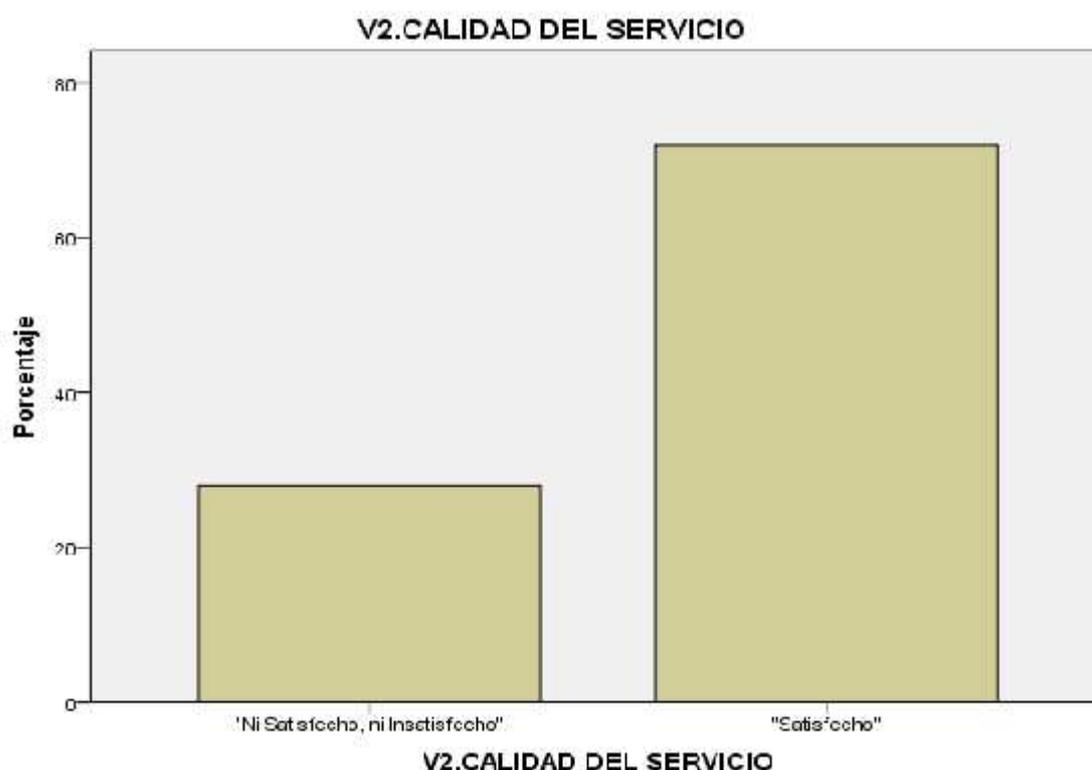
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	5	20,0	20,0	20,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	10	40,0	40,0	60,0
"De Acuerdo"	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

V2.CALIDAD DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	7	28,0	28,0	28,0
	"Satisfecho"	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



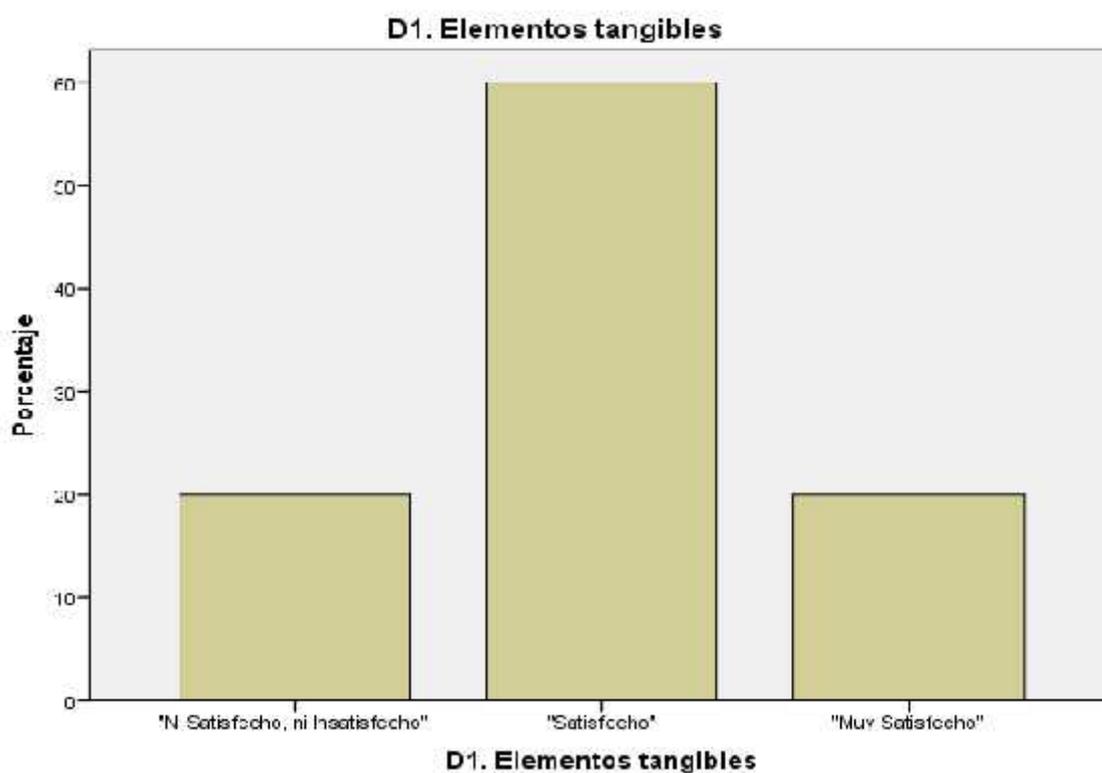
En nuestros resultados, el 78% manifiesta estar satisfecho con la calidad de servicio de la entidad; reflejado en las dimensiones e indicadores, según (Mendoza 2009), como son los **elementos Tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad y Empatía**; ello reafirma lo expresado por (Gutiérrez, 2017), que la calidad en “el servicio al cliente es uno de los puntos fundamentales que se deben cumplir dentro de cada una de las organizaciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de manifestar la capacidad que tienen para

desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a conservar en la preferencia”.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

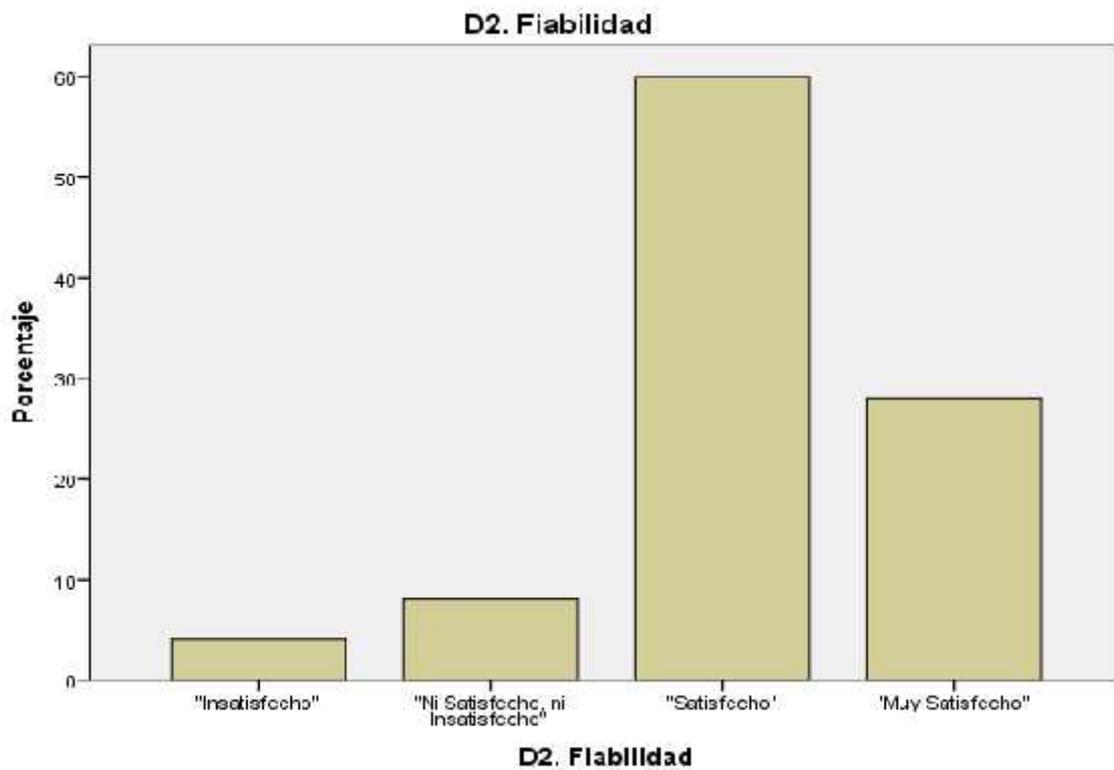
D1. Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	5	20,0	20,0	20,0
	"Satisfecho"	15	60,0	60,0	80,0
	"Muy Satisfecho"	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



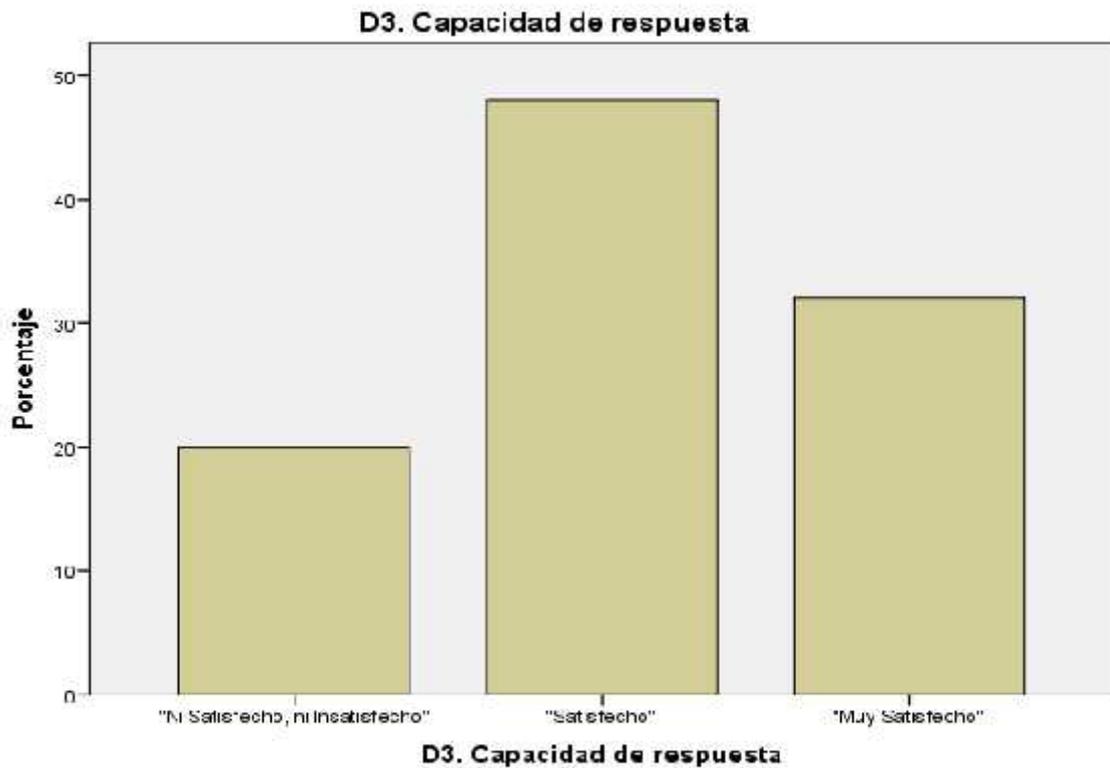
D2. Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Insatisfecho"	1	4,0	4,0	4,0
	"Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	2	8,0	8,0	12,0
	"Satisfecho"	15	60,0	60,0	72,0
	"Muy Satisfecho"	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



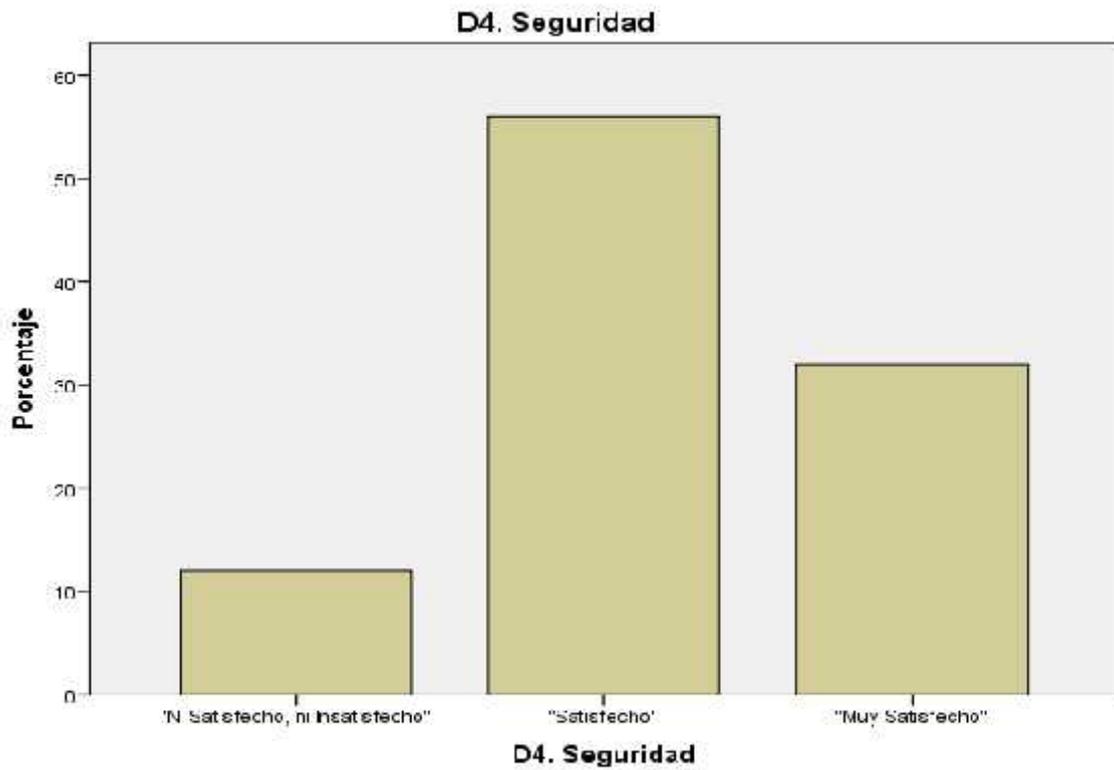
D3. Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	5	20,0	20,0	20,0
"Satisfecho"	12	48,0	48,0	68,0
"Muy Satisfecho"	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



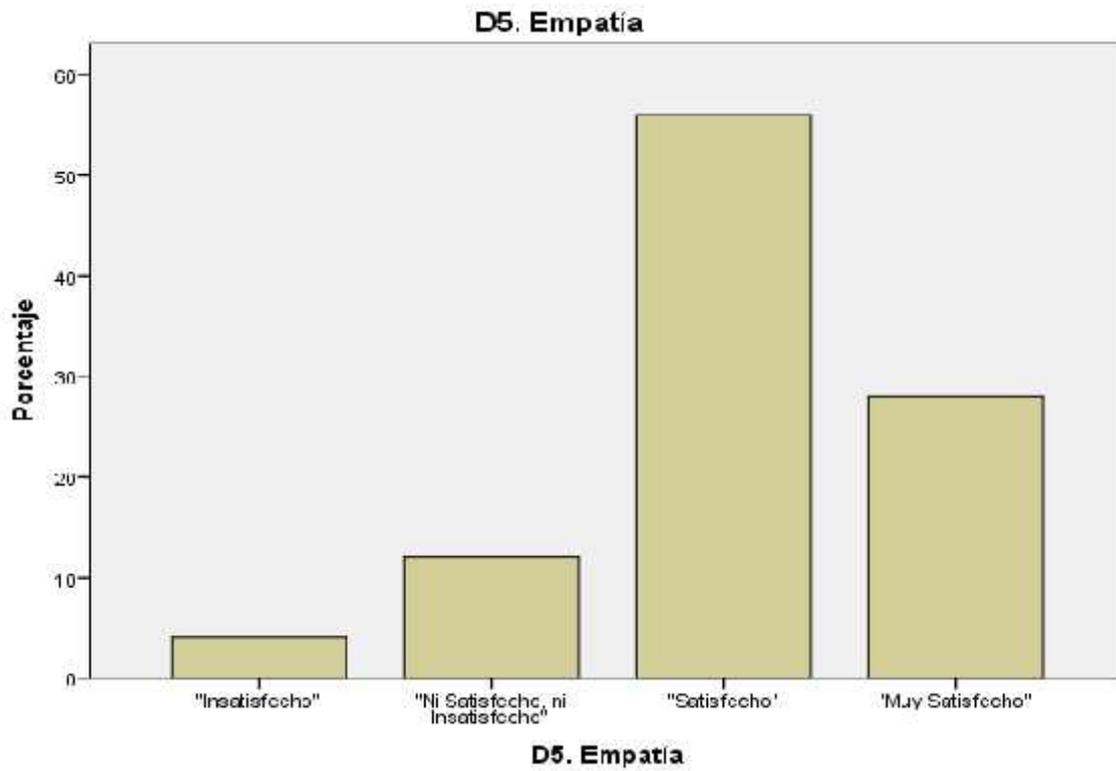
D4. Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	3	12,0	12,0	12,0
	"Satisfecho"	14	56,0	56,0	68,0
	"Muy Satisfecho"	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



D5. Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Insatisfecho"	1	4,0	4,0	4,0
	"Ni Satisfecho, ni Insatisfecho"	3	12,0	12,0	16,0
	"Satisfecho"	14	56,0	56,0	72,0
	"Muy Satisfecho"	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



IV. DISCUSIÓN

En esta investigación, en cuanto a la variable cultura organizacional, los encuestados en un cero por ciento (0%) no mostraron su desacuerdo, sino un gran 44% afirman estar de acuerdo en que existe una cultura aceptable, según las dimensiones e indicadores planteados; lo antes mencionado marca una diferencia con otras entidades, como lo expresa (Noticias Freightideas, 2017), que dentro de las principales ventajas de contar con una cultura organizacional peregrinamente instituida dentro de la organización se hallan; existente un mayor grado de motivación para todos los trabajadores y mejora la calidad de servicio, como diferenciador con otras organizaciones dentro de la armonización del capital humano. Asimismo, según ESERP Bussines Law School, la actitud de un colaborador es tan importante como su aptitud, ya que, el trabajador debe presentar, las aptitudes pueden hacer que el futuro tenga muchos conocimientos y experiencia sobre la materia, el colaborador siempre tiene que tener actitud frente a riesgos (Escalo, 2018).

Algo parecido sucede con la variable calidad de servicio, donde se pudo confirmar en los resultados, que el 78% manifiesta estar satisfecho con la calidad de servicio de la entidad; reflejado en las dimensiones e indicadores, según (Mendoza 2009), como son los elementos Tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad y Empatía; ello reafirma lo expresado por (Gutiérrez, 2017), que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos fundamentales que se comprometen cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de manifestar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a conservar en la preferencia.

Es por ello, es que, en lo estadístico, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas), reafirmando que existe correlación directa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio; ello coincide con la investigación de: De la cruz (2017), denominada "La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016".

Tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Utilizó un enfoque correlacional y no experimental. Utilizó como técnica encuesta con su instrumento cuestionario. Concluyendo que, las variables cultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,999$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; así mismo se sostiene en lo estudiado por (El financiero, 2015), que señalan que para mejorar la calidad de servicios se tiene que establecer una cultura organizacional que genere empatía (cuidado con los gestos, lenguaje facial-corporal); en dar un “buenos días”, “buenas tardes”, “buenas noches”; en brindar un saludo con actitud; en adoptar de inmediato al cliente; en tratarlo con respeto; en no tutear, ni bostezar; en dar la mano con firmeza, seguridad, pero sobre todo calidez; en conocer la necesidad del cliente desde el principio; en repetir lo que requiere para mostrar interés en lo requerido; desde luego, ni qué decir de la rapidez en la atención, y finalmente, si el cliente debe esperar, en no olvidar entregarle una revista, un catálogo u ofrecerle un café, para ello la calidad en el servicio o productos ofrecidos al cliente provee un valor agregado a tu negocio; debes invertir recursos para conocer las necesidades de tus clientes y así poder satisfacerlas.

V. CONCLUSIONES

Respondiendo al objetivo general, la correlación de la variable cultura organizacional y calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Existe correlación directa.

Asimismo, respondiendo al objetivo específico de cultura organizacional, en nuestros resultados de la variable, el cero por ciento (0%) no muestran su desacuerdo, sino un gran 44% afirman estar de acuerdo en que existe una cultura aceptable, según las dimensiones e indicadores planteados.

Por último, respondiendo al objetivo específico de calidad de servicio, en nuestros resultados, el 78% manifiesta estar satisfecho con la calidad de servicio de la entidad; reflejado en las dimensiones e indicadores, según (Mendoza 2009), como son los elementos Tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad y Empatía.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda socializar los resultados con la entidad para su análisis respectivo y mantener las acciones que le están dando resultados en cuanto al personal.

Concientizar a los directivos a pesar de lo positivo de los resultados, se deben reforzar algunos indicadores para que exista uniformidad en las actitudes y aptitudes en todo el personal.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- De la cruz, R. (2017). *“La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8326/De%20la%20Cruz_ORC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, M. (2016). *“Cultura organizacional y su influencia en la gestión del talento humano del registro nacional de identificación y estado civil - Agencia – Cajamarca”*. Periodo 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10154/dominguerz_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escalo, P. (2018). *“Los 5 aspectos que debe tener un candidato si vas a contratarlo”*. Recuperado de <https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/tu-negocio/5-aspectos-debe-tener-candidato-vas-contratarlo/20180608142729016643.html>
- El financiero (2015). *“15 estrategias para mejorar la calidad de servicio al cliente”*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/15-estrategias-para-mejorar-el-servicio-al-cliente/HIBCMOCOINC4PNCCOYHWQN24MI/story/>
- Gutiérrez, L. (2017). *“Importancia de la calidad del servicio al cliente”*. Recuperado de <http://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- Morales, M. (2014). *“La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la Tablita Group Cía”*. Ltda. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3708/1/T-UCE-0007-109.pdf>
- Noticias Freightideas (2017). *“La cultura organizacional y su importancia dentro de las empresas”*. Recuperado de <http://noticias.freightideas.com/2015/09/la-cultura-organizacional-y-su.html>

- Pincha, G. y López, F. (2014). *“La cultura organizacional en la gestión de la justicia, casos tribunales penales quinto, séptimo y octavo en la Ciudad de Quito en el año 2013”*. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/3762/TE SIS%20Geovana%20Alexandra%20Pincha%20Veloz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tuesta, J. (2016). *“Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la universidad nacional de San Martín – Tarapoto”*. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/449/81-2-00042.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Silva, M. (2017). *“Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital Vitarte. Ate, 2017”*. Recuperado de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Silva_TMDR.pdf
- Murillo, G. Calderón, H. y Torres, N. (2006). *“Cultura Organizacional y bienestar laboral”*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario2/Downloads/Cultura_organizacional_y_bien_estar_laboral_----_\(Pg_13--17\).pdf](file:///C:/Users/Usuario2/Downloads/Cultura_organizacional_y_bien_estar_laboral_----_(Pg_13--17).pdf)
- Mendoza, A. (2009). *“Medición de la calidad de servicios”*. Recuperado de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Medici%C3%B3n_de_la_calidad_del_servicio_----_\(Pg_11--14\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Medici%C3%B3n_de_la_calidad_del_servicio_----_(Pg_11--14).pdf)

VIII. ANEXOS

Cuestionario Cultura organizacional

Escala de Likert del 1 al 5

INDICADOR	ÍTEM	1	2	3	4	5
Interés por problemas personales	Siente correspondencia por consideraciones <i>personales</i>					
	Siente que va a ver en el futuro beneficios para mí, los cuales no generan dudas sobre la objetividad					
Interés por bienestar	Siente que reconocen y aceptan sus emociones y sentimientos					
	Siente que le expresan sentimiento y entendimiento					
	Siente que se trabaja en crear un entorno armónico y cooperativo					
	Siente que el trabajo es acorde a sus intereses					
Participación en toma de decisiones	Siente que se le concede cada vez mayor importancia su participación en la <u>toma de decisiones</u>					
	Siente que, cuando la gente participa en la toma de la decisión, está más comprometida a lograr los resultados deseados, convirtiéndose en un poderoso motivador para los trabajadores el que se les tome en cuenta en el momento de decidir					
Presión por funciones y tareas	Siente que la empresa trata de gestionar el estrés					
	Siente que la empresa organiza correctamente para cumplir con nuestros objetivos					
Interés por aspectos complementarios a la tarea	Se analizan los <i>aspectos</i> comunes y las diferencias y se hacen algunas mejoras					
Normas de comportamiento	Los hábitos de conducta social son conservados y transmitidos					
Criterios de contratación	Siente que la empresa contrata personas para formar un equipo con carisma y que aporten conocimiento en la compañía, que tengan aspiraciones y luchen por los objetivos comunes de la empresa y capaces de marcar la diferencia en cada uno de sus actos.					
Proyecto de vida	Siente que la empresa le ayuda a definir conscientemente las opciones que puede tener para conducir su vida y alcanzar el destino que se propone.					

Vida privada	Siente que la empresa respeta y valora su vida privada					
Entorno familiar y social en toma de decisiones	Se dan soluciones rápidamente para no tener repercusiones negativas.					
Actitud frente a riesgos	Obtiene usted un equilibrio entre el riesgo que identificas como necesario para obtener un resultado y la medida del riesgo que eres capaz de asumir para conseguir ese resultado					
	Considera que la madurez de la empresa se mide como un equilibrio entre su capacidad de llevar a cabo proyectos y su madurez para asumir los riesgos inherentes a dichos proyectos					
Esfuerzo dedicado al trabajo	Reconoce que lo bueno llega a través del esfuerzo					
	Se tiene en la empresa la filosofía de nunca renunciar sino hasta después de haber asegurado la siguiente venta, por eso sé que las oportunidades lucen como trabajo duro					
	Se tiene claro que la productividad nunca es un accidente. Siempre es el resultado de esfuerzo concentrado					
Posibilidad de innovación	La empresa fomenta la creatividad como una posibilidad de innovación					
	La empresa tiene claro y asume que la innovación depende de la posibilidad de poder cometer errores					
Actitud ante situaciones no familiares	Existe buena voluntad, y el deseo de cambiar las situaciones poco conocidas sin dejarse dominar una y otra vez, y sin sentir la sensación de que no las podemos controlar o que no nos podemos controlar ante ellas					
	La empresa le brinda las herramientas adecuadas para enfrentar aquellas situaciones inesperadas poco conocidas, y solucionarlo, haciendo que nuestro ambiente personal y laboral sea diferente					
Trabajo como reto personal	Se trabaja con voluntad y disciplina					
	Se crea planes precisos y concretos					
Apertura a nuevos empleados	El hacerlo sentir contento y sean eficientes es prioridad de la empresa					
	La empresa procura un ambiente de apertura y confianza; dándote la seguridad de que pueden hablar contigo acerca de cualquier tema, pues te escucharán.					
Ajuste persona-organización	La empresa trabaja en alcanzar un grado de equilibrio entre ajuste y desajuste de los					

	procesos a fin de alcanzar un óptimo para la organización					
Facilidad para adaptación	La empresa es flexible y tiene una mente abierta, para ver que existen otras posibilidades distintas a las que hasta ahora se habían visto.					
	La empresa cultiva la habilidad para cambiarse a sí misma con el objetivo de hacer frente a los cambios					
Divulgación de información	La empresa se compromete a hacer pública la <i>información</i> relativa a sus actividades					
Posibilidad de expresión	La empresa tiene una comunicación interna horizontal para expresarse libremente y así aumentar la capacidad creativa					
Preocupación por costos	La empresa se preocupa en el tema de costos para generar productividad					
Puntualidad	Existe en la empresa una política e instrumentos para controlar y premiar la puntualidad					
Desinhibición	La empresa promueve juegos y/o actividades, aplicando técnicas para generar un clima apropiado para el trabajo del grupo, basado en la participación					
Presentación Personal	La empresa se preocupa por la presentación personal de cada trabajador y a su vez exige lo mismo					
Comportamiento estricto	La empresa impulsa <i>estrictos</i> principios y normas de conducta ética para obtener mejores estándares de calidad en el servicio					
Cumplimiento de procedimientos	Desde un principio las reglas y procedimientos están claros, permitiendo por medio de la estructura operacional el desenvolvimiento de los empleados sea el adecuado					
Resultados a procedimientos	Se evalúan los resultados de los procedimientos					
Normas éticas	Se cumplen y se hacen cumplir las <i>normas</i> y principios					
Importancia del cliente	Se trabaja en crear una relación a largo plazo con los clientes					
Actitud ante proposición de mejoras	Se trabaja en recibir y aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta con propuestas de mejora <i>ante</i> los cambios del entorno					

Cuestionario Calidad de servicio

Escala de Likert del 1 al 5

INDICADOR	ÍTEMES	1	2	3	4	5
Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación	La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.					
	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
	Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.					
	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa	Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
	La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
	La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
	Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes					
Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar credibilidad y Confianza	El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes					
	Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
	Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes					
	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores	La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.					
	La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
	La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
	La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
	La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.					

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Calidad de Servicio en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	X					
2		X				
3		X				
4	X					
5	X					

Nombre y Apellido: ORLANDO ABANTO QUINTANA

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ORLANDO ABANTO QUINTANA, identificado con DNI N° 43402549, de profesión CONTADOR con el grado de MAESTRO EN CIENCIAS, ejerciendo actualmente como GESTOR LOCAL, en la Institución UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUALGAYOC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chota, junio de 2018.

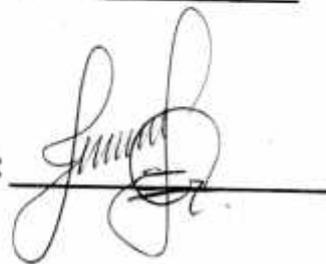

Firma

15		X				
16		X				
17		X				
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25		X				
26	X					
27		X				
28	X					
29	X					
30	X					

Nombre y Apellido: ORLANDO ABANTO QUINTANA

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS

Firma:



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE CHOTA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Cultura Organizacional del personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	X					
2	X					
3	X					
4	X					
5		X				
6	X					
7	X					
8		X				
9		X				
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SÁNCHEZ RAFAEL LUIS AUBER, identificado con DNI N° 46077087, de profesión CONTADOR PÚBLICO con el grado de MAESTRO EN CIENCIAS, ejerciendo actualmente como CONTADOR, en la Institución PD/HANDINA SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chota, junio de 2018.


CPC. Luis Aubert Sánchez Rafael
MAT. N° 12-1308
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE
SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE
CHOTA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Calidad de Servicio en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	X					
2	X					
3		X				
4	X					
5		X				

Nombre y Apellido: LUIS AUWER SANCHEZ RAFAEL

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS

Firma: 
 CPC. Luis Auwer Sánchez Rafael
 MAT. N° 12-1306

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SANCHEZ RAFAEL, LUIS AUNER, identificado con DNI N° 46077087, de profesión CONTADOR PUBLICO con el grado de MAESTRO EN CIENCIAS, ejerciendo actualmente como CONTADOR, en la Institución PALMANDIDA SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chiclayo, junio de 2018.


CPC. Luis Auner Sánchez Rafael
MAT. N. 12-1306
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SANCHEZ RAFAEL, LUIS AUBER, identificado con DNI N° 46077087, de profesión CONTADOR PUBLICO con el grado de MAESTRO EN CIENCIAS, ejerciendo actualmente como CONTADOR, en la Institución POLYANDINA SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chota, junio de 2018.



CPC. Luis Auber Sánchez Rafael
MAT. N. 12-1306
Firma

15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20		X				
21	X					
22		X				
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					
28		X				
29	X					
30	X					

Nombre y Apellido: LNIS ANNER SANCHEZ RAFAEL

Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS

Firma: _____



.....
CPC. Lina Anner Sánchez Rafael
MAT. N° 12-1308

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE
SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE
CHOTA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Cultura Organizacional del personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	X					
2	X					
3	X					
4	X					
5		X				
6		X				
7	X					
8	X					
9	X					
10	X					
11		X				
12	X					
13		y				
14	X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yovany Maribel Cieza Saldaña, identificado con DNI N° 43878711, de profesión Contador Público con el grado de Magister en Psicología Educativa ejerciendo actualmente como Contador Público, en la Institución Municipalidad Provincial de Chota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems			+	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Chota, junio de 2018.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
C.P.C. Yovany M. Cieza Saldaña
MAT. N° 248463
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE
SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE
CHOTA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Calidad de Servicio en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	x					
2	x					
3		x				
4	x					
5		x				

Nombre y Apellido: Yovany Maribel Cieza Saldana

Grado Académico: Magister en Psicología Educativa

Firma: 
 MUNICIPIO PROVINCIA DE LOJA
C.P.C. Yovany M. Cieza Saldana
017-01-0011
 SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yovany Maribel Cieza Saldana, identificado con DNI N° 43878711, de profesión Contador Público con el grado de Magister en Psicología Educativa, ejerciendo actualmente como Contador Público, en la Institución Municipalidad Provincial de Chota

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

Chota, junio de 2018.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
C.P.C. Yovany M. Cieza Saldana
CANT. N° 04-0043
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Firma

15	x					
16	x					
17	x					
18		x				
19		x				
20		x				
21	x					
22	x					
23		x				
24		x				
25		x				
26	x					
27		x				
28		x				
29		x				
30		x				

Nombre y Apellido: Yovany Maribel Cieza Saldarña

Grado Académico: Máster en Psicología Educativa

Firma:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLA
 Yovany M. Cieza Saldarña
 MAT. N° 04-4843
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE
SERA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE JUDICIAL DE
CHOTA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para diagnosticar la Cultura Organizacional del personal que labora en la sede judicial de la Provincia de Chota.

PREGUNTA	ESCALA					OBSERVACIONES
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA	
1	x					
2	x					
3	x					
4	x					
5		x				
6		x				
7	x					
8	x					
9	x					
10	x					
11		x				
12		x				
13	x					
14		x				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ORLANDO ABANTO QUINTANA, identificado con DNI N° 43402549, de profesión CONTADOR con el grado de MAESTRO EN CIENCIAS, ejerciendo actualmente como GESTOR LOCAL, en la Institución UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUALGAYOC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la sede judicial de la Provincia de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chota, junio de 2018.


Firma

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de Investigación y revisor de la tesis del estudiante Ezequiel Rodríguez Hoyos, titulada: **Cultura organizacional y la calidad de servicio en la Sede Judicial de la provincia de Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 11 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de agosto de 2018


Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953 

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : P08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 6 de 6

Yo Ezequiel Rodríguez Hoyos identificado con DNI N° 27432663, egresado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Cultura organizacional y la calidad de servicio en la sede judicial de la Provincia de Chota, 2018**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo B22, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 27432663

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------