



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los  
usuarios de Provias, Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

ARÉVALO ALCALDE, PAMELA GABRIELA (ORCID: 0000-0003-3331-6549)

**ASESOR:**

DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres y mi hija quienes son  
parte fundamental en mi vida y mi  
fortaleza para seguir superándome  
día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme salud, familia y trabajo.

A mi asesor por su guía, profesionalismo y paciencia.

A mi familia en especial a mi hija, que pese a su corta edad comprendía el sacrificio y esfuerzo de mamá para salir adelante.

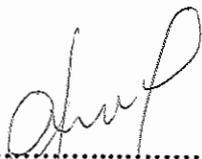
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) PAUELA GABRIELA AREVALO ALCALDE cuyo título es: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAUDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVINAS, LIMA, 2019"

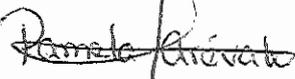
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) diez y seis (letras).

Los Olivos, 09 de julio de 2019

  
 .....  
**Dr. Carlos Alberto Garcia Palacios**  
**PRESIDENTE**

  
 .....  
**Mgr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares**  
**SECRETARIO**

  
 .....  
**Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza**  
**VOCAL**

RECIBI CONFORME  
  
 72251781

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Pamela Gabriela Arévalo Alcalde con DNI N° 72251781, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Lima, Julio del 2019

---

**FIRMA**

## Índice

	<b>Pág:</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>17</b>
2.1.Tipo y Diseño de investigación.....	17
2.2.Variables, operacionalización.....	17
2.3.Población y muestra.....	21
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
2.5.Procedimiento.....	23
2.6.Métodos de análisis de datos.....	23
2.7.Aspectos éticos .....	23
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>IV.DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>V.CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VIII.REFERENCIAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>40</b>

## Índice de tabla

Tabla N°1: Operacionalización de la variable independiente cultura organizacional....	19
Tabla N°2: Operacionalización de la variable dependiente calidad de servicio .....	20
Tabla N°3: Validación de instrumento .....	22
Tabla N°4: Resumen de procesamiento de datos .....	22
Tabla N°5: Tabla de confiabilidad .....	23
Tabla N°6: Dimensión identidad .....	24
Tabla N°7: Dimensión liderazgo .....	24
Tabla N°8: Dimensión expectativa del usuario .....	25
Tabla N°9: Dimensión percepción del usuario .....	25
Tabla N°10: Prueba de normalidad .....	26
Tabla N°11: Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman .....	26
Tabla N°12: Correlación entre cultura organizacional y calidad de servicio .....	27
Tabla N°13: Correlación entre calidad de servicio y identidad .....	28
Tabla N°14: Correlación entre calidad de servicio y liderazgo .....	28

## Índice de gráfica

Gráfica N°1: Dimensión identidad .....	24
Gráfica N°2: Dimensión liderazgo .....	24
Gráfica N°3: Dimensión expectativa del usuario .....	25
Gráfica N°4: Dimensión percepción del usuario .....	25

## **RESUMEN**

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019, con dicho propósito se han tomado en cuenta las teorías de cultura organizacional según Chiavenato (2009). Cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que fueron dispuestos a través de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los miembros de una entidad (p.124). y la teoría de calidad de servicio según Dolors (2004). La calidad de servicio resulta de verificar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, es decir la apreciación del resultado de dicho servicio. (p.17).

El tipo de investigación ha sido aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal, método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 78 trabajadores de Provias del área de Gestión Administrativa y atención al cliente, la muestra fue censal, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas de tipo Likert; el resultado y la conclusión después de haber analizado y procesado la información es que existe una influencia significativa de la cultura organizacional en la calidad de servicio a los usuarios de Provias.

**Palabras clave: cultura organizacional, calidad de servicio**

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis has been to determine the influence of the organizational culture on the quality of services to the users of Provias, Lima, 2019, for this purpose the theories of organizational culture have been taken into account according to Chiavenato (2009). Organizational culture is a set of habits and beliefs that were arranged through values, norms, expectations and reactions, which are divided by the members of an entity (p.124). and the theory of quality of service according to Dolors (2004). The quality of service results from verifying the expectations that the user has and what he obtains or thinks he received, that is, the appreciation of the result of that service. (p.17).

The type of research has been applied, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, causal explanatory level, deductive hypothetical method, the population consisted of 78 Provias employees from the Administrative Management area and customer service, the sample was census, the instrument used was the questionnaire was composed of 20 Likert-type questions; The result and the conclusion after having analyzed and processed the information is that there is a significant influence of the organizational culture on the quality of service to Provias users.

**Keywords: organizational culture, quality of service**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Cultura organizacional se sabe al grupo de costumbres, tradiciones, hábitos, valores entre los individuos que se encuentran en todas las empresas. La expresión cultural organizacional consiguió enorme consideración, luego de realizarse algunas investigaciones en el sector de Administración en el siglo XX, lo cual consiguió una enorme consideración. Según Robbins (2009), En una organización la cultura organizacional puede ser débil como fuerte. (p.120)

Calidad de servicio se sabe cómo el agrado de las pretensiones y expectativas del cliente, la cual se implementa en las organizaciones públicas y/o privadas. La satisfacción es sustancial e importante, ya que de esa manera los usuarios seguirán consumiendo el servicio o producto brindado y lo recomendarán a otros usuarios.

Según Víctor Quijano (2003). La calidad de servicio tiene como objetivo cumplir con los compromisos ofrecidos por la organización hacia los usuarios, medidos en calidad y tiempo. (p. 30)

En un mundo que se encuentra en constantes transformaciones causados por la globalización de las economías, se puede apreciar las transformaciones a nivel mundial, esto con lleva a que la cultura organizacional sea un tema de gran relevancia en los últimos años, debido a sus grandes beneficios que se han comprobado en las organizaciones, las cuales están conformadas por colaboradores que trabajan por un objetivo común y de esta manera comparten costumbres y valores con los cuales se establece una cultura.

Según un estudio elaborado por Deloitte Perú en el año del 2015 sobre “Tendencias Globales de Capital Humano”, se puede concluir que el 87% de los líderes de RR.HH estima que la carencia de compromiso e identidad de los empleados es el principal problema que enfrentan las organizaciones afectando de esa manera la calidad de servicio. Asimismo, en la empresa Provias, a sus colaboradores les cuesta verse como un solo equipo y carecen de identidad institucional, esto impacta directamente en el cumplimiento de los objetivos, en la misión de la institución, en el servicio que ofrecen a sus usuarios y en la generación del compromiso de la institución.

Considerando tales problemas es pertinente desarrollar una investigación científica que nos permita determinar su influencia que existe de la cultura organizacional con su calidad de servicio.

Morelos, J., y Fontalvo, T. (2014). (Artículo publicado). Colombia, ISSN-e 1900-3803. El objetivo general de este artículo fue de analizar los diversos significados de cultura y los componentes definitivos de la misma, identificando cuáles de ellos determina la cultura organizacional. La metodología ha sido analítica, teniendo como resultado más importante poder identificar la importancia del trabajo en grupo, estilo de liderazgo, estructura, para la realización de los objetivos y generar el valor en las empresas.

Baque, M., Cañarte, L., Merino, J., y Cantos, M. (2017). (Artículo publicado). Ecuador. El objetivo general de este artículo fue analizar los procesos administrativos dentro de las instituciones, ya que deja mucho que desear por existencia de la corrupción y burocracia en algunos casos estos comportamientos se encuentran vinculados a la deficiencia del talento humano dentro de la distribución de la administración. Se utilizó la metodología de investigación de tipo revisión bibliográfica, teniendo como resultado más importante que en el área administrativo no cuenta con la realización de diversas actividades en los procedimientos y capacitación del personal, asimismo, Cantón JIPIJAPA no tiene establecidos los Procedimientos y Políticas para la contratación del personal.

Serrate, A., Portuondo, A., Sanchez, N., y Suarez, R. (2014). (Artículo publicado). La Habana. El objetivo general de este artículo fue evaluar en las organizaciones los componentes culturales que limitan su activo social con el propósito de fortalecer y orientar el potencial humano hacia la mejora de resultados de manera personal, organizacional y grupal. Se utilizó los métodos cualitativos y cuantitativos, teniendo como resultado más importante poder reconocer los aspectos culturales que desfavorece la realidad grupal y el plan de las estrategias a partir de un programa de participación.

Duque, E., y Diosa, Y. (2014). (Artículo publicado). Colombia. El objetivo general de este artículo fue valorar la percepción de calidad del servicio y su importancia en las entidades de educación superior. Se utilizó la metodología exploratoria, teniendo como resultado más importante que la calidad es una definición que ha evolucionado a través del tiempo, de esa manera poco a poco se involucró y se integró la excelencia y la inspección en la calidad de servicio.

Berdugo, C., Barbosa, A., y Prada, L. (2016). (Artículo publicado). Colombia, ISSN 2346-2183. El objetivo general de este artículo se basa en precisar las variables que determinan la calidad del servicio con el propósito de tener la información, lo cual lo obtienen a través del criterio del cliente, quien decidirá si el servicio obtenido ha sido bueno o malo. Se utilizó la metodología de la identificación, teniendo como resultado más importante la clasificación y el análisis de las variables empleadas para la valoración de la calidad del servicio financiero en los últimos años, en el cual se determinaron las variables más importantes.

Según Melián, V. (2017). Ha tenido como objetivo general proponer un prototipo que constatará el vínculo directo entre la cultura organizacional y la productividad de los equipos de trabajo. Por otro lado, la metodología de investigación ha sido de tipo descriptiva. Teniendo como resultado, un vínculo positivo entre la cultura organizacional y el clima de resultados de objetivos.

Según Virginia, M. (2016). Ha tenido como objetivo general determinar la Cultura del INTA, a través del proceso interno del Plan Estratégico Institucional y la metodología ha sido de tipo descriptiva. Teniendo como resultado, un impacto positivo entre las variables expuestas dando a conocer el funcionamiento del grupo y sus relaciones y creencias que se evidencian.

Según Falcones, G. (2014). Ha tenido como objetivo general establecer la particularidad de la cultura organizacional en la UNSC de Nestle Ecuador y la metodología ha sido de tipo descriptivo. Teniendo como resultado, un clima

organizacional favorable, ya que se observaron que ciertas dimensiones de la cultura organizacional se requieren fortalecer tales como el entrenamiento, reconocimiento y la cooperación.

Según Calderón, Z. (2013). Ha tenido como objetivo general conocer si la cultura organizacional afecta la estabilidad laboral. Asimismo, la metodología ha sido de tipo descriptivo, teniendo como resultado que la cultura organizacional no es estable dentro de la empresa, ya que esto provoca la inestabilidad en el comportamiento de los trabajadores lo cual genere un rendimiento deficiente en sus labores.

Según Montaña, A., y Torres G. (2015). Ha tenido como propósito general establecer la cultura organizacional de una entidad en el sector Financiero de Colombia para la ejecución de los procesos de cambio en la organización, la metodología ha sido de tipo inductivo deductivo. Teniendo como resultado, que la empresa tiene una cultura alternativa clara conformada por las Macro-tendencias, ya que en la organización no existe niveles altamente de participación.

Según Lazaro, L., Romero, R., Saavedra, J., y Vásquez, M. (2017). Ha tenido como propósito general estudiar y definir la cultura organizacional de tres entidades financieras en el departamento de Lambayeque, la metodología ha sido de tipo descriptiva. Teniendo como resultado la ausencia de las dimensiones en los dos tipos de culturas presente, por lo cual se genera el deseo de trabajar con la cultura tipo Clan.

Según Tuesta (2016). Ha tenido como propósito general determinar la influencia de la cultura organizacional y la calidad de atención del servicio de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto con sus usuarios, la metodología ha sido de tipo deductivo. Teniendo como resultado que la calidad de atención que tienen los colaboradores administrativos en la universidad influye significativamente en la cultura organizacional.

Según De la Torre, L., y Themme – Afan, K. (2017). Ha tenido como propósito general precisar de qué manera la Cultura Organizacional se vincula con el Desempeño Laboral y la metodología ha sido de tipo descriptivo. Teniendo como resultado la presencia de un vínculo significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la biblioteca nacional.

Según Alberca, E., y Valentin, C. (2017). Ha tenido como propósito general establecer si el clima organizacional domina en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos del Ministerio de Educación y la metodología ha sido de tipo descriptivo. Teniendo como resultado, el clima organizacional domina positivamente en la calidad de servicio de los empleados administrativos del Ministerio de Educación, lo cual comprende que el clima organizacional se vincula con la calidad de servicio.

Según Liza, C., y Siancas, C. (2016). Ha tenido como propósito general precisar el estudio del vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de una empresa financiera de la ciudad de Trujillo, ya que hoy en día la calidad de servicio es una cuestión muy fundamental para todo tipo de comercio. Asimismo, la metodología ha sido de tipo descriptiva, teniendo como resultado que la calidad de servicio tiene un vínculo positivo en la satisfacción del cliente.

Según Elton Mayo, en la Teoría de las Relaciones Humanas, mostró que el individuo es motivado fundamentalmente por la necesidad de identificado, de percibir comunicación apropiada, por lo cual a lo largo de las pruebas y en las entrevistas los trabajadores sentían que alguien les prestaba atención y les daba consideración como personas y por consecuencia poseían mejor entusiasmo y producían más.

Según Chiavenato (2009). Cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que fueron dispuestos a través de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los miembros de una entidad (p.124).

Según Robbins y Judge (2009). La cultura organizacional es un conjunto de conceptos que es compartido por los integrantes de la corporación, el cual la distingue de las otras. Esta estructura es un grupo de propiedades esenciales en la corporación, la cual en esta jornada es muy respetado. (p.551).

Según Robbins (2010). Los valores son esenciales en la cultura organizacional, ya que se lleva a cabo las tradiciones las cuales domina en la forma en que se manifiestan los individuos de la entidad. De esta forma los valores son plasmados por los individuos en todas las entidades. (p.46).

Según Dolors (2004). La calidad de servicio resulta de verificar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, es decir la apreciación del resultado de dicho servicio. (p.17).

Según Diaz y Pons (2009). La calidad de servicio es la postura que tiene un cliente en relación a un servicio, por lo cual de esta manera se reflejará el nivel de la calidad debida con lo que hay que garantizar para dicho servicio. (p.7).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Calidad de servicio es comprendida como la desigualdad entre las percepciones y las perspectivas del usuario en relación al servicio. (p.42).

Problema general ¿Cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019?. Específicos 1. ¿Cómo influye la identidad de los colaboradores en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019? 2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019?

El análisis de estas variables es importante; porque nos facilita ver cuál es la cultura dominante dentro de la organización y de esta manera perfeccionar la calidad de servicio donde se sienta satisfecho el cliente y la compañía consiga superiores resultados.

La investigación benefició a Provias, a sus usuarios y a la población que requieren un nuevo modelo de Cultura Organizacional y calidad de servicio para mejorar el desarrollo y progreso del país.

Es considerable porque basado en los resultados que se consiguieron en la investigación podrán ser puestos en práctica para tomar medidas de nuevas tácticas que mostrarán la etapa actual en la que se encuentra la empresa y del mismo modo se apoya con el alcance de los objetivos en la compañía.

Los resultados de la investigación que se desarrolló sirve como base para realizar otros estudios e investigaciones de mayor profundidad.

Hipótesis general La cultura organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Específicas 1. La identidad de los colaboradores influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019. 2. El liderazgo influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

Objetivo general: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Específicos: 1. Determinar la influencia de la identidad de los colaboradores en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019. 2. Determinar la influencia del liderazgo en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque de investigación: Cuantitativo**

Según Sampieri (2010), usa la recopilación de datos para demostrar las hipótesis, con origen en la evaluación matemática y el estudio estadístico, para demostrar las teorías. (p.5)

#### **2.1.2. Nivel: Explicativo causal**

Según Bernal (2010), tiene como motivo la prueba de hipótesis y investigar el porqué de las cosas, los fenómenos y acciones. (p.115)

Por otro lado, Gordillo, Lara y Gigante (2010), lo causal se basa en detectar los vínculos del tipo causa – efecto. (p.7).

#### **2.1.3. Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal**

Según Hernández, et al. (2010), se define como la indagación que se efectúa sin manejar intencionalmente las variables, es decir son investigaciones donde no se hace cambios de manera intencional con las variables independientes para de esa manera observar su impacto las demás variables. (p.149). Asimismo, se considera de corte transversal porque recauda datos en un determinado tiempo. (p.151).

#### **2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada**

Según Murillo, (2008), se determina porque busca el empleo de los conocimientos y los resultados de la exploración para comprender la verdad. (p. 57).

#### **2.1.5. Método de investigación: Hipotético deductivo**

Según Bernal (2010), parte de unas afirmaciones en la importancia de hipótesis que indaga contradecirlas o adulterarlas. (p. 60).

### **2.2. Operacionalización de Variables**

#### **2.2.1. Variable independiente: Cultura Organizacional**

Según Chiavenato (2009), La cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que fueron dispuestos a través de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los miembros de una entidad. (p.124).

Dimensiones de Cultura Organizacional

Dimensión 1: Identidad

Indicadores: Identificación, valores, imagen organizacional

Dimensión 2: Liderazgo

Indicadores: Conflictos, trabajo en equipo, empatía

Dimensión 3: Motivación

Indicadores: Soluciones de problemas, compromiso, metas.

Variable dependiente Calidad de servicio

Según Dolors (2004), la calidad de servicio resulta de verificar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, es decir la apreciación del resultado de dicho servicio. (p.17).

Dimensión 1: Expectativas del usuario

Indicadores: Comodidad, Apariencia del usuario del servicio, percepción del usuario.

Dimensión 2: Percepción del usuario

Indicadores: Necesidades del servicio, carácter, cultura.

Dimensión 3: Satisfacción del usuario

Indicadores: Rendimiento, servicio.

**Tabla N°1: Operacionalización de la variable independiente Cultura Organizacional**

**2.2.2. Operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
CULTURA ORGANIZACIONAL	Según Chiavenato (2009), la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que fueron dispuestos a través de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los integrantes de una organización. (p.124)	Para medir la variable cultura organizacional se ha identificado las dimensiones y a su vez los indicadores, los mismos que han permitido determinar las preguntas de investigación conformando estas el instrumento.	Identidad	Identificación	¿Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades para lograr los objetivos? ¿Los directivos demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones	Ordinal
				Valores	¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los colaboradores?	
				Imagen Organizacional	¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?	
			Liderazgo	Conflictos	¿Los directivos recogen opiniones de los colaboradores para la solución de los problemas de la organización?	
				Trabajo en equipo	¿Los directivos delegan funciones a los colaboradores?	
					¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?	
				Empatía	¿Los jefes comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la organización?	
				Soluciones de problemas	¿Los directivos se interesan por identificar y dar solución a problemas de la organización?	
			Motivación	Compromiso	¿El personal directivo promueve el compromiso con la organización a través del ejemplo?	
				Metas	¿El personal directivo motiva a los colaboradores para lograr las metas?	
		¿Los colaboradores reciben el reconocimiento de logros destacados por parte de los directivos?				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla N° 2: Operacionalización de la variable dependiente Calidad de Servicio**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	<p>Según Dolors (2004), la calidad de servicio resulta de verificar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, es decir la apreciación del resultado de dicho servicio.</p> <p>(p.17)</p>	<p>La Calidad de Servicio se evaluó a través de dimensiones e indicadores presentados en una encuesta.</p>	Expectativas del cliente	Comodidad	¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a los usuarios?	Ordinal
				Apariencia del usuario del servicio	¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?	
			Percepción del cliente	Necesidades del servicio	¿El personal de la organización está capacitado para la atención al usuario?	
					¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas de los usuarios?	
				Carácter	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de los usuarios del servicio?	
				Cultura	¿Considera Ud. Que los informes referidos a la atención del cliente son claros y útiles para mejorar los servicios?	
		Satisfacción del cliente	Rendimiento	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a los usuarios del servicio?		
			Servicio	¿Considera Ud. que los servicios que proporciona la organización cumplen con las expectativas de los usuarios de los servicios?		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población, muestra

#### 2.3.1. Población

La población de la presente tesis estuvo compuesta por los 78 trabajadores que laboran en la empresa Provias en el área de recursos humanos y atención al cliente en la sede de Lima.

Según Hernández et al. (2010), es el grupo de individuos que residen en una determinada área. (p. 174).

#### 2.3.2. Muestra

##### Muestreo No Probabilístico

Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, M. (2010). Se puede inferir que el censo refiere a la recolección de datos de cada uno de los integrantes de la población siempre que en la investigación no se supere un máximo de individuos y toda vez que exista facilidad para desarrollar esta recolección desde los aspectos técnicos y económicos. (p.176).

La muestra es de su totalidad de la población de 78 trabajadores de la empresa Provias.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 2.4.1. Técnicas:

##### ENCUESTA

Según Carrasco (2005), es un método que se utiliza para la investigación colectivo por excelencia debido a su provecho, diversidad, simpleza de los datos que se obtiene (p.314).

Para fines de la investigación la técnica que se realizo fue la encuesta, con un total de 20 preguntas que tiene vínculo con los indicadores de las variables.

#### 2.4.2. Recolección de datos

##### CUESTIONARIO

Según Carrasco (2005), es la herramienta de búsqueda colectiva más utilizado cuando se analiza gran número de personas, de esta manera acepta una respuesta puntual, mediante la página de interrogantes que se le entrega a cada una de ellas. (p.318).

Se utilizó como instrumento el cuestionario, ya que es una herramienta muy popular y confiable para los fines que requeríamos. De esta manera permitió

reunir la información indispensable de la empresa Provias con mayor facilidad.

#### 2.4.3. Validez

El instrumento se validó por el método de juicio de expertos teniendo en cuenta lo manifestado se solicitó y validó por los docentes siguientes:

**Tabla N° 3: Validación de Instrumento**

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Vásquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Aplicable
2	Aliaga Correa, David Fernando	Doctor	Aplicable
3	Dávila Arenaza, Víctor	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La validez del instrumento está determinada como la fase en que este cumple realmente la función de calcular lo que se pretende (Hernández, 2010, p.201).

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se logró en base a los resultados de una encuesta piloto los que fueron procesado mediante el SPSS estadísticos Alfa de Cronbach lográndose lo siguiente:

**Tabla N°4: Resumen de procesamiento de datos**

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Caso s</b>	Válidos	78	100,0	,908	20
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	78	100,0		

**a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.**

**Tabla N°5: Tabla de confiabilidad**

*Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

**Interpretación:** Examinando los resultados obtenidos se percibe que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.908 y conforme al enunciado de Arcos y Castro, dicho resultado se ubica en el intervalo 0,9 indicando un nivel excelente, por lo tanto, el instrumento es fiable.

*Fuente:* Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Según Bernal (2010), se refiere la coherencia de las calificaciones alcanzadas por los mismos individuos, cuando se les investiga en diferentes circunstancias con los mismos cuestionarios. (p.247)

## 2.5. Procedimiento

1. Preparación de los materiales para las encuestas
2. Autorización de la organización para realizar la encuesta correspondiente.
3. Ejecución de la encuesta

## 2.6. Método de análisis de datos

### 2.6.1. Análisis descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), buscan detallar la particularidad, las formas y las pertenencias importantes de los individuos, conjuntos, comunidades que se someta a un estudio. (p.586).

### 2.6.2. Análisis inferencial

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una sección de la estadística que busca conseguir conclusiones servibles para llevar a cabo conclusiones sobre una integridad, argumentándose en la averiguación numérica. (p. 587).

## 2.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se estimó que los aspectos éticos de la facultad de Administración son fundamentales; por lo tanto, se mantendrá con total prudencia la información obtenida y presentada

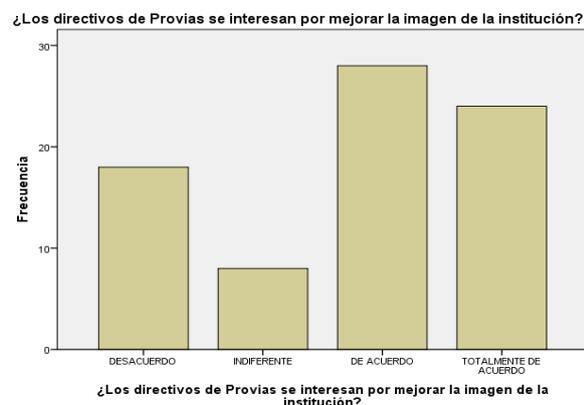
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla N°6: Dimensión Identidad

¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	DESACUERDO	18	23,1	23,1	23,1
	INDIFERENTE	8	10,3	10,3	33,3
	DE ACUERDO	28	35,9	35,9	69,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Gráfica N°1: Dimensión Identidad

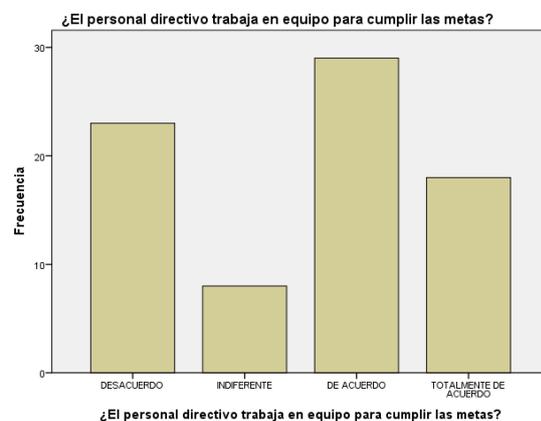


Interpretación: Conforme a los resultados adquiridos de la encuesta, el 30.8% que representa a 24 colaboradores están totalmente de acuerdo que los directivos mejoran la imagen de la institución, el 35.9% que representa a 28 colaboradores están de acuerdo y el 23.1% que representa a 18 colaboradores están en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que los directivos mejoran la imagen de la institución.

Tabla N° 7: Dimensión Liderazgo

¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	DESACUERDO	23	29,5	29,5	29,5
	INDIFERENTE	8	10,3	10,3	39,7
	DE ACUERDO	29	37,2	37,2	76,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	23,1	23,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Gráfico N°2: Dimensión Liderazgo

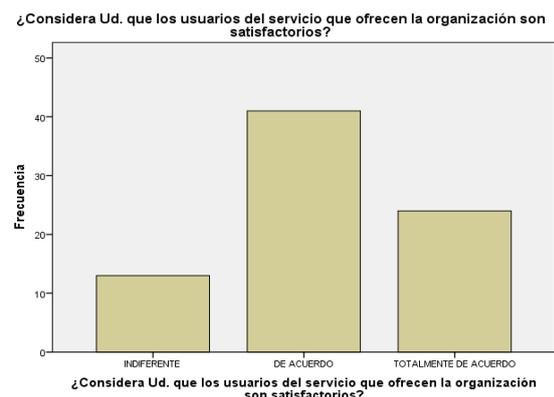


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el 23.1% que representa a 18 colaboradores están totalmente de acuerdo que el personal directivo trabaja en equipo para el cumplimiento de las metas, el 37.2% que representa a 29 colaboradores están de acuerdo y el 29.5% que representa a 23 colaboradores están en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que los que el personal directivo trabaja en equipo para el cumplimiento de las metas.

Tabla N° 8: Dimensión Expectativa del usuario

¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	INDIFERENTE	13	16,7	16,7	16,7
	DE ACUERDO	41	52,6	52,6	69,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Gráfica N°3: Dimensión Expectativa del usuario



Interpretación: Conforme a los resultados adquiridos de la encuesta, el 30.8% que representa a 24 colaboradores están totalmente de acuerdo que los usuarios del servicio que ofrece la organización son satisfactorios, el 52.6% que representa a 41 colaboradores están de acuerdo y el 16.7% que representa 13 colaboradores están indiferente. En conclusión, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que los usuarios del servicio que ofrece la organización son satisfactorios.

Tabla N°9: Dimensión Percepción del usuario

¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas de los usuarios?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	INDIFERENTE	12	15,4	15,4	15,4
	DE ACUERDO	37	47,4	47,4	62,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	29	37,2	37,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Gráfica N°4: Dimensión Percepción del usuario



Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta, el 37.2% que representa a 29 colaboradores están totalmente de acuerdo que los servicios de la organización cumplen con las expectativas de los usuarios, el 47.4% que representa a 37 colaboradores están de acuerdo y el 15.4% que representa 12 colaboradores están indiferente. En conclusión, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que los servicios de la organización cumplen con las expectativas de los usuarios.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Si  $N < 50$  utilizamos Shapiro-Wilk.  
 Si  $N > 50$  utilizamos Kolmogorov-Smirnov.  
 H0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson).  
 H1: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

Tabla N°10 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Cultura Organizacional</b>	,121	78	,000	,928	78	,000
<b>Calidad de Servicio</b>	,118	78	,000	,968	78	,000

Se ha ejecutado el procedimiento a través del programa estadístico SSPS 24, con una muestra de 78 encuestados el cual obtiene el siguiente resultado como se muestra en la Tabla N° 10.

Interpretación: En la Tabla N° 10 se observa que la variable independiente obtiene un valor de significancia de 0,000; por lo cual, se acepta la H1 rechazando la Ho, deduciendo que los antecedentes no siguen una distribución normal, estimando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman) para el análisis de los datos.

La Tabla N°10 muestra que la variable dependiente obtiene con un valor significancia de 0,000; por lo cual, se acepta la H1 rechazando la HO, por su distribución que no es normal, estimando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla N° 11: Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragon (2014, p.100).

#### Regla de decisión

Si el valor de Sig  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Si el valor de Sig  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

La cultura organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

Ho: La cultura organizacional no influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

H1: La cultura organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

**Tabla N° 12: Correlación entre Cultura organizacional y calidad de servicio**

			Calidad de Servicio	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,212
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	78	78
	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	78	78

Interpretación: En la tabla N° 12 se obtuvo el valor de 0.212, según el análisis del coeficiente de correlación, por tanto, de acuerdo a tabla N°11 se asume el significado de positiva media entre Cultura organizacional y calidad de servicio. El nivel de significancia obtenida en los resultados es de 0.01 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera; en consecuencia, se comprueba la hipótesis general de la investigación, demostrando que existe influencia entre Cultura organizacional y calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

### 3.2.2. Hipótesis Específica 1

La identidad de los colaboradores influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

Ho: La identidad de los colaboradores no influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

H1: La identidad de los colaboradores influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

**Tabla N° 13: Correlación entre calidad de servicio y identidad**

			Calidad de Servicio	Identidad
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,180
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Identidad	Coeficiente de correlación	,180	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

Interpretación: En la tabla N° 13 se obtuvo el valor de 0.180, según el análisis del coeficiente de correlación, por lo tanto, de acuerdo en la tabla N°11 se asume el significado de positiva media entre la calidad de servicio y la identidad. El nivel de significancia obtenida en los resultados es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera, en consecuencia, se comprueba la hipótesis específica 1 de la investigación, demostrando que existe influencia entre la calidad de servicio y la identidad a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

### Hipótesis Específica 2

El liderazgo influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

Ho: El liderazgo no influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

H1: El liderazgo influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

**Tabla N° 14: Correlación entre calidad de servicio y liderazgo**

			Calidad de Servicio	Liderazgo
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,243*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	liderazgo	Coeficiente de correlación	,243*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

Interpretación: En la tabla N° 14 se obtuvo el valor de 0.243, según el análisis del coeficiente de correlación, por lo tanto, de acuerdo a la tabla N°11 se asume el significado de positiva media entre la calidad de servicio y el liderazgo. El nivel de significancia

obtenida en los resultados es de 0.00, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera, en consecuencia, se comprueba la hipótesis específica 2 de la investigación, demostrando que existe influencia entre la calidad de servicio y el liderazgo a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

#### **IV. DISCUSIÓN**

4.1. El objetivo general ha sido determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Conforme a los resultados obtenidos (coeficiente de correlación de Spearman = 0,212) se ha establecido que existe influencia positiva media de la cultura organizacional en la calidad de servicio. Dichos resultados tienen relación con la teoría científica de Elton Mayo quien menciona en la Teoría de las Relaciones Humanas que el individuo es motivado fundamentalmente por la necesidad de ser identificado, de percibir comunicación apropiada, por lo cual a lo largo de las pruebas y en las entrevistas los trabajadores sentían que alguien les prestaba atención y les daba consideración como personas y por consecuencia poseían mejor entusiasmo y producían más. Asimismo, tiene coherencia con los resultados de las siguientes investigaciones:

Morelos, J., y Fontalvo, T. (2014). (Artículo publicado). Colombia, ISSN- e 1900-3803. El objetivo general de este artículo fue de analizar los diversos significados de cultura y los componentes definitivos de la misma, identificando cuáles de ellos determina la cultura organizacional. La metodología ha sido analítica, teniendo como resultado más importante poder identificar la importancia del trabajo en grupo, estilo de liderazgo, estructura, para la realización de los objetivos y generar el valor en las empresas.

Según Melián, V. (2017). Ha tenido como objetivo general proponer un prototipo que constatará el vínculo directo entre la cultura organizacional y la productividad de los equipos de trabajo. Por otro lado, la metodología de investigación ha sido de tipo descriptiva. Teniendo como resultado, un vínculo positivo entre la cultura organizacional y el clima de resultados de objetivos.

Según Tuesta (2016). Ha tenido como propósito general determinar la influencia de la cultura organizacional y la calidad de atención del servicio de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto con sus usuarios, la metodología ha sido de tipo deductivo. Teniendo como resultado que la calidad de atención que tienen los colaboradores administrativos en la universidad influye significativamente en la cultura organizacional.

4.2. Objetivo específico 1, ha sido determinar la influencia de la identidad de los colaboradores en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Conforme a los resultados obtenidos (coeficiente de correlación de Spearman = 180) se ha establecido que existe influencia positiva media de la identidad y calidad de servicio a los usuarios de Provias. Asimismo, tiene relación con los resultados de las siguientes investigaciones:

Serrate, A., Portuondo, A., Sanchez, N., y Suarez, R. (2014). (Artículo publicado). La Habana. El objetivo general de este artículo fue evaluar en las organizaciones los componentes culturales que limitan su activo social con el propósito de fortalecer y orientar el potencial humano hacia la mejora de resultados de manera personal, organizacional y grupal. Se utilizó los métodos cualitativos y cuantitativos, teniendo como resultado más importante poder reconocer los aspectos culturales que desfavorece la realidad grupal y el plan de las estrategias a partir de un programa de participación.

Según Falcones, G. (2014). Ha tenido como objetivo general establecer la particularidad de la cultura organizacional en la UNSC de Nestle Ecuador y la metodología ha sido de tipo descriptivo. Teniendo como resultado, un clima organizacional favorable, ya que se observaron que ciertas dimensiones de la cultura organizacional se requieren fortalecer tales como el entrenamiento, reconocimiento y la cooperación.

Según De la Torre, L., y Themme – Afan, K. (2017). Ha tenido como propósito general precisar de qué manera la Cultura Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral y la metodología ha sido de tipo descriptivo. Teniendo como resultado la presencia de un vínculo significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la biblioteca nacional.

4.3. Objetivo específico 2, ha sido determinar la influencia del liderazgo en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Conforme a los resultados obtenidos (coeficiente de correlación de Spearman = 0,243) se ha establecido que existe influencia positiva media del liderazgo y la calidad de

servicio a los usuarios de Provias. Asimismo, tiene relación con los resultados de las siguientes investigaciones:

Duque, E., y Diosa, Y. (2014). (Artículo publicado). Colombia. El objetivo general de este artículo fue valorar la percepción de calidad del servicio y su importancia en las entidades de educación superior. Se utilizó la metodología exploratoria, teniendo como resultado más importante que la calidad es una definición que ha evolucionado a través del tiempo, de esa manera poco a poco se involucró y se integró la excelencia y la inspección en la calidad de servicio.

Según Virginia, M. (2016). Ha tenido como objetivo general determinar la Cultura del INTA, a través del proceso interno del Plan Estratégico Institucional y la metodología ha sido de tipo descriptiva. Teniendo como resultado, un impacto positivo entre las variables expuestas dando a conocer el funcionamiento del grupo y sus relaciones y creencias que se evidencian.

Según Liza, C., y Siancas, C. (2016). Ha tenido como propósito general precisar el estudio del vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de una empresa financiera de la ciudad de Trujillo, ya que hoy en día la calidad de servicio es una cuestión muy fundamental para todo tipo de comercio. Asimismo, la metodología ha sido de tipo descriptiva, teniendo como resultado que la calidad de servicio tiene un vínculo positivo en la satisfacción del cliente.

4.4. Hipótesis General de la investigación fue La cultura organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Conforme a la prueba de hipótesis, el producto del coeficiente es igual a 0,212 como se observa en la Tabla N° 12; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral 0,00 es menor que el p valor (0.05). Conforme a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 11 de correlación se concluye que La cultura organizacional tiene influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

4.5. Hipótesis específica 1 de la investigación fue La identidad de los colaboradores influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima,

2019. Conforme a la prueba de hipótesis, el producto del coeficiente de correlación es igual a 0,180 como se observa en la tabla N° 13; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral 0,000 es menos que el p valor (0.05). Conforme a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 11 de correlación se concluye que La identidad de los colaboradores tiene influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

4.6. Hipótesis específica 2 de la investigación fue El liderazgo influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019. Conforme a la prueba de hipótesis, el producto del coeficiente de correlación es igual a 0,243 como se observa en la tabla N° 14; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0,000 es menor que el p valor (0.05). Conforme a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla N° 11 de correlación se concluye que El liderazgo tiene influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

## **V. CONCLUSIONES**

5.1. Se ha establecido que existe una influencia positiva media de la cultura organizacional y la calidad de servicio.

5.2. Se ha establecido que existe influencia positiva media de la identidad y la calidad de servicio.

5.3. Se ha establecido que existe influencia positiva media del liderazgo y la calidad de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1. Se les sugiere a los directivos de Provias, incentivar y generar mecanismos que promuevan la identidad en los colaboradores mediante el reconocimiento, así como felicitándolos por sus logros alcanzados ya sea por correo corporativo o redes sociales, haciendo premios o sorteos entre los colaboradores, para que de esa manera se sientan motivados y su desempeño sea permanente en la organización.

6.2. Se les recomienda a los directivos de Provias planificar, organizar y ejecutar conjuntamente con los colaboradores estrategias de trabajo tales como, emplear una buena comunicación entre ellos, realizando gestión de tareas, no enfocarse en el “yo” sino en el “nosotros”, tener objetivos comunes en el equipo y celebrar los resultados, para que de esa manera se puedan alcanzar las metas trazadas, puesto que el éxito y reconocimiento a una institución es una situación que involucra a todos los agentes que laboran ahí.

6.3. Se les sugiere a los directivos de Provias fomentar en los colaboradores que la creencia de Cultura Organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, con lo cual al mejorar la Imagen institucional haciendo de ello un análisis de sus debilidades y fortalezas, revisando los objetivos generales y empleando nuevos canales de difusión, para que de esa manera se puedan observar transformaciones y cambios positivos en la institución

## VII. REFERENCIAS

- Alberca, E., y Valentin, C. (2017). *Clima organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguillón, A., Berrún, L., Peña, J. y Treviño, F (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones fundamentación*. (1ra ed.). México: El Manual Moderno.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed). Colombia: Pearson Educación.
- Calderón, Z. (2013). *La Cultura Organizacional en la estabilidad laboral: Estudio realizado en Lubricantes la Calzada S.A.* (Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Calderon-Zulma.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación*. Perú. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.
- De la Torre, L., y Themme – Afan, K. (2017). *Cultura Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*. (Tesis para obtener el título de licenciado en International Business). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)
- Díaz, Y. y Pons, R. (2009) *La calidad de servicio percibida: aplicación en instituciones del Banco Popular de Ahorro*. España: Wolters Kluwer.

- Dolors, P. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. (1ª ed). España: Esic.
- Falcones, G. (2014). *Estudio Descriptivo de la Cultura Organizacional de Los Colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply y Chain Guayaquil de Nestle Ecuador*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología Industrial. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>)
- Gordillo, R., Mayo, N., Lara, G. y Gigantes. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed). México: McGraw-Hill.
- Lazaro, L., Romero, R., Saavedra, J., y Vásquez, M. (2017). *La Cultura Organizacional en Tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayaque*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8764/LAZARO\\_ROMERO\\_CULTURA\\_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=3](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8764/LAZARO_ROMERO_CULTURA_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=3)
- Liza, C., y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melián, V. (2017). *La Cultura Organizacional y su impacto en el Rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del Clima y la Reflexividad*. (Tesis para obtener el grado de Doctorado en Psicología de los Recursos Humanos). Universidad de Valencia. Valencia. Recuperado de

<http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

- Montaña y Torres (2015). *Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de Procesos de Cambio en las Organizaciones. Caso Empresa Sector Financiero*, (Tesis Magister). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/1020716876-2015.pdf>
- Murillo. (2008). *Teoría de la investigación aplicada*. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones.
- Quijano, V. (2003). *Calidad en el servicio*. (1ra ed). México: Gasca – Sicco.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*, (13va ed). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*, (10ª ed). México: Pearson Educación.
- Sampieri, R., Collado, C., y Baptista Ma. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: McGRAW-HILL.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa.
- Tuesta (2016), *Influencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Atención del Servicio del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Empresarial). Tarapoto. 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>
- Virginia, M. (2016). *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*. (Tesis para obtener el grado de Magister

en Psicología Organizacional y Empresarial). Universidad de Belgrano.  
Buenos Aires. Recuperado de  
[http://www.revistacts.net/files/Portafolio/Tesis\\_Roca.pdf](http://www.revistacts.net/files/Portafolio/Tesis_Roca.pdf)

# ANEXOS

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019"  
 Apellidos y nombres del investigador: Pamela Gabriela Arévalo Alcalde  
 Apellidos y nombres del experto: JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	IDENTIFICACIÓN	¿Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades para lograr los objetivos?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre				
		VALORES	¿Los directivos demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones?					
		IMAGEN ORGANIZACIONAL	¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los colaboradores?					
			¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?					
	LIDERAZGO	CONFLICTOS	¿Los directivos recogen opiniones de los colaboradores para la solución de los problemas de la organización?					
		TRABAJO EN EQUIPO	¿Los directivos delegan funciones a los colaboradores?					
		EMPATÍA	¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?					
	MOTIVACIÓN	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	¿Los jefes comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la organización?					
		COMPROMISO	¿Los directivos se interesan por identificar y dar solución a problemas de la organización?					
		METAS			¿El personal directivo promueve el compromiso con la organización a través del ejemplo?			
					¿El personal directivo motiva a los colaboradores para lograr las metas?			
	CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	COMODIDAD		¿Los colaboradores reciben el reconocimiento de logros destacados por parte de los directivos?			
APARIENCIA DEL USUARIO DEL SERVICIO			¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a los usuarios?					
PERCEPCIÓN DEL USUARIO		NECESIDADES DEL SERVICIO	¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?					
			¿El personal de la organización está capacitado para la atención al usuario?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO			¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas de los usuarios?					
		CARÁCTER	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de los usuarios del servicio?					
		CULTURA	¿Considera Ud. Que los informes referidos a la atención del cliente son claros y útiles para mejorar los servicios?					
		SERVICIO	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a los usuarios del servicio?					
Firma del experto			Fecha: 07/11/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Pamela Gabriela Arévalo Alcalde								
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	IDENTIFICACIÓN	¿Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades para lograr los objetivos?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre				
		VALORES	¿Los directivos demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones?					
		IMAGEN ORGANIZACIONAL	¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los colaboradores?					
			¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?					
	LIDERAZGO	CONFLICTOS	¿Los directivos recogen opiniones de los colaboradores para la solución de los problemas de la organización?					
		TRABAJO EN EQUIPO	¿Los directivos delegan funciones a los colaboradores?					
		EMPATÍA	¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?					
	MOTIVACIÓN	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	¿Los jefes comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la organización?					
		COMPROMISO	¿Los directivos se interesan por identificar y dar solución a problemas de la organización?					
			¿El personal directivo promueve el compromiso con la organización a través del ejemplo?					
METAS		¿El personal directivo motiva a los colaboradores para lograr las metas?						
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	COMODIDAD	¿Los colaboradores reciben el reconocimiento de logros destacados por parte de los directivos?					
		APARIENCIA DEL USUARIO DEL SERVICIO	¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a los usuarios?					
	PERCEPCIÓN DEL USUARIO	NECESIDADES DEL SERVICIO	¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?					
			¿El personal de la organización está capacitado para la atención al usuario?					
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO		¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas de los usuarios?					
		CARÁCTER	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de los usuarios del servicio?					
		CULTURA	¿Considera Ud. Que los informes referidos a la atención del cliente son claros y útiles para mejorar los servicios?					
		RENDIMIENTO	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a los usuarios del servicio?					
	SERVICIO	¿Considera Ud. que los servicios que proporciona la organización cumplen con las expectativas de los usuarios de los servicios?						
Firma del experto			Fecha: 11_09-11-2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Pamela Gabriela Arévalo Alcalde							
Apellidos y nombres del experto: DR. DAVIDA ARENAS VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	IDENTIFICACIÓN	¿Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades para lograr los objetivos?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre			
		VALORES	¿Los directivos demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones?				
			¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los colaboradores?				
		IMAGEN ORGANIZACIONAL	¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?				
	LIDERAZGO	CONFLICTOS	¿Los directivos recogen opiniones de los colaboradores para la solución de los problemas de la organización?				
		TRABAJO EN EQUIPO	¿Los directivos delegan funciones a los colaboradores?				
			¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?				
	MOTIVACIÓN	EMPATÍA	¿Los jefes comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la organización?				
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	¿Los directivos se interesan por identificar y dar solución a problemas de la organización?				
		COMPROMISO	¿El personal directivo promueve el compromiso con la organización a través del ejemplo?				
¿El personal directivo motiva a los colaboradores para lograr las metas?							
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	COMODIDAD	¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a los usuarios?				
		APARIENCIA DEL USUARIO DEL SERVICIO	¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?				
	PERCEPCIÓN DEL USUARIO	NECESIDADES DEL SERVICIO	¿El personal de la organización está capacitado para la atención al usuario?				
		¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas					
		de los usuarios?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CARÁCTER	CULTURA	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de los usuarios del servicio?				
		¿Considera Ud. Que los informes referidos a la atención del cliente son claros y útiles para mejorar los servicios?					
	RENDIMIENTO	SERVICIO	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a los usuarios del servicio?				
		¿Considera Ud. que los servicios que proporciona la organización cumplen con las expectativas de los usuarios de los servicios?					
Firma del experto			Fecha: 11-9-11-2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## CUESTIONARIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS “PROVIAS”

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>TOTAL DESACUERDO</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>ACUERDO</b>	<b>TOTAL ACUERDO</b>
<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD</b>					
1	¿Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades para lograr los objetivos?					
2	¿Los directivos demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones?					
3	¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los colaboradores?					
4	¿Los directivos de Provias se interesan por mejorar la imagen de la institución?					
	<b>DIMENSIÓN: LIDERAZGO</b>					
5	¿Los directivos recogen opiniones de los colaboradores para la solución de los problemas de la organización?					
6	¿Los directivos delegan funciones a los colaboradores?					
7	¿El personal directivo trabaja en equipo para cumplir las metas?					
8	¿Los jefes comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la organización?					
	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>					
9	¿Los directivos se interesan por identificar y dar solución a problemas de la organización?					
10	¿El personal directivo promueve el compromiso con la organización a través del ejemplo?					
11	¿El personal directivo motiva a los colaboradores para lograr las metas?					
12	¿Los colaboradores reciben el reconocimiento de logros destacados por parte de los directivos?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS DEL USUARIO</b>					
13	¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a los usuarios?					
14	¿Considera Ud. que los usuarios del servicio que ofrecen la organización son satisfactorios?					
	<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DEL USUARIO</b>					
15	¿El personal de la organización está capacitado para la atención al usuario?					
16	¿Los servicios que la organización proporciona cumplen con las expectativas de los usuarios?					
17	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de los usuarios del servicio?					
18	¿Considera Ud. Que los informes referidos a la atención del cliente son claros y útiles para mejorar los servicios?					
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
19	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a los usuarios del servicio?					
20	¿Considera Ud. que los servicios que proporciona la organización cumplen con las expectativas de los usuarios de los servicios?					

Fuente: El investigador

Gracias por su colaboración

**Consentimiento informado**

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

Señor:

**STALIN ELIZALDE ZEBALLOS RODRIGUEZ**  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos / Jefe Zonal  
MTC – PROVIAS NACIONAL



Yo, **PAMELA GABRIELA ARÉVALO ALCALDE**, identificada con DNI N° 72251781, domiciliada en Calle 5 Mz. J Lt. 17 Asoc. Villa Magisterial – Chorrillos, trabajadora de la Consultora Lado B Educación Emocional ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, estando por culminar mi carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar el trabajo de investigación en su Institución sobre: **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019"** para optar el grado de Licenciada en Administración.

Por lo expuesto.

Ruego a usted a mi solicitud por ser justa.

Lima, 16 de Octubre del 2018.

PAMELA GABRIELA ARÉVALO ALCALDE  
DNI: 72251781

Sr. Stalin Elizalde Zeballos Rodriguez  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos  
PROVIAS NACIONAL

**Matriz de consistencia**

Título	Problema	Objetivos	Operacionalización de variable						
			Problema general	Objetivo general	Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019.</b>	¿Cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019?	Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios a los usuarios de Provias, Lima, 2019.	<b>Cultura organizacional</b>	Según Chiavenato (2009), la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias que fueron dispuestos a través de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los integrantes de una organización.(p.124)	Para medir la variable cultura organizacional se ha identificado las dimensiones y a su vez los indicadores, los mismos que han permitido determinar las preguntas de investigación conformando estas el instrumento.	Identidad	Identificación	1	Ordinal – Tipo Likert
							Valores	2	
							Imagen Organizacional	3	
							Liderazgo	4	
							Conflictos	5	
							Trabajo en equipo	6	
							Empatía	7	
							Motivación	8	
							Soluciones de problemas	9	
							Compromiso	10	
							Metas	11	
							Expectativas del cliente	12	
Comodidad	13								
Apariencia del usuario del servicio	14								
Percepción del cliente	15								
Necesidades del servicio	16								
Carácter	17								
Cultura	18								
Satisfacción del cliente	19								
Rendimiento Servicio	20								
			<b>Calidad de servicio</b>	Según Dolors (2004), la calidad de servicio resulta de verificar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, es decir la apreciación del resultado de dicho servicio.(p.17)	La Calidad de Servicio se evaluó a través de dimensiones e indicadores presentados en una encuesta.	Expectativas del cliente	Comodidad	13	
							Apariencia del usuario del servicio	14	
							Necesidades del servicio	15	
							Carácter	16	
							Cultura	17	
							Rendimiento Servicio	18	
								19	
								20	

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019", del (de la) estudiante Pamela Gabriela Arévalo Alcalde, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Los Olivos 15 de Julio del año 2019.



.....  
Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Reporte de originalidad del Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de  
Provincias, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ARÉVALO ALCALDE, PAMELA GABRIELA (0010-0010-3331-6549)

ASESOR

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DOMESTICO (0006-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2019

### Resumen de coincidencias

# 27 %

< >

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	Entregado a Politécnic... Trabajo del estudiante	1 %	>



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo AREVALO ALCALDE PAMELA GABRIELA, identificado con Documento de Identidad N° 72251781 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE PROVIAS, LIMA, 2019**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

  
AREVALO ALCALDE PAMELA GABRIELA  
72251781

FECHA: 25 de JUNIO de 2019.