



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS
**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura Y Organización

Presentado por:

Jose Enrique Martin Pachas Munayco

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en
Administración y Finanzas

Docente asesor:

Silvana Rosario Campos Martinez

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Descripción del problema	2
2.2. Pregunta de investigación general.....	2
2.3. Preguntas de investigación específicas	2
2.4. Justificación e importancia.....	3
2.5. Objetivo general.....	3
2.6. Objetivos específicos	4
2.7. Alcances y limitaciones.....	4
III. MARCO TEÓRICO	5
3.1. Antecedentes.....	5
3.2. Bases teóricas	7
3.2.1. Calidad de servicio	7
3.2.2. Cultura organizacional.....	8
3.3. Marco conceptual	9
IV. METODOLOGÍA	10
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	10
4.2. Diseño de la Investigación	10
4.3. Población-Muestra.....	10
4.4. Hipótesis general y específicas	10
4.5. Identificación de las Variables	11
4.6. Operacionalización de Variables	11

4.7. Recolección de datos.....	13
V. RESULTADOS.....	15
5.1. Presentación de resultados	15
5.2. Interpretación de resultados	16
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	22
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	22
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
BIBLIOGRAFÍA.....	29
ANEXOS.....	31
Anexo 1. Matriz de Consistencia	31
Anexo 2. Instrumentos de investigación.....	34
Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	12
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos de la Calidad de servicio</i>	15
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de la Cultura organizacional</i>	15
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i>	16
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i>	16
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	17
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	17
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	18
Tabla 9. <i>Contrastación de hipótesis general</i>	18
Tabla 10. <i>Contrastación de hipótesis específica 1</i>	19
Tabla 11. <i>Contrastación de hipótesis específica 2</i>	20
Tabla 12. <i>Contrastación de hipótesis específica 3</i>	20
Tabla 13. <i>Frecuencia de los Elementos tangibles</i>	22
Tabla 14. <i>Frecuencia de la Fiabilidad</i>	22
Tabla 15. <i>Frecuencia de la Capacidad de respuesta</i>	23
Tabla 16. <i>Frecuencia de la Implicación</i>	23
Tabla 17. <i>Frecuencia de la Consistencia</i>	24
Tabla 18. <i>Frecuencia de la Adaptabilidad</i>	24

RESUMEN

La investigación se titula “Calidad de servicio y su relación con la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador” y se planteó como objetivo general determinar la relación entre la variable Calidad de servicio y la variable Cultura organizacional en una municipalidad objeto de estudio.

La investigación tiene un carácter cuantitativo, básico, correlacional, con un diseño descriptivo y no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 30 trabajadores y el muestreo por conveniencia estuvo conformado por el total de trabajadores (30) de la municipalidad en cuestión.

Se llegó a una conclusión general la cual determina la existencia de una relación directa y significativa entre la variable Calidad de servicio y la variable Cultura organizacional de la municipalidad objeto de estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio, Cultura organizacional, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta

ABSTRACT

The research is titled "Quality of service and its relationship with the organizational culture in the District Municipality of Villa el Salvador" and the general objective was to determine the relationship between the variable Quality of service and the variable Organizational culture in a municipality under study.

The research has a quantitative, basic, correlational character, with a descriptive and non-experimental, transectional design. The population was made up of 30 workers and the convenience sample was made up of the total number of workers (30) of the municipality in question.

A general conclusion was reached which determines the existence of a direct and significant relationship between the variable Quality of service and the variable Organizational culture of the municipality under study.

Keywords: Quality of service, Organizational culture, Tangible elements, Reliability, Responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y su relación con la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador” se observará en qué medida se relaciona la Calidad de servicio y la Cultura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Villa el Salvador

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los objetivos, asimismo, la justificación y limitación presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, se realiza el planteamiento de las hipótesis, así como el planteamiento de las variables y los instrumentos a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo IV, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo V, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la Municipalidad de Villa el Salvador se ha podido percibir un bajo nivel de calidad de servicio, debido a que no se cuenta con buenas instalaciones, equipos ni materiales necesarios para poder brindar una atención idónea al cliente. Además, la cultura organizacional es precaria, lo que se ve reflejado en poco compromiso por parte de los trabajadores, falta de planificación, cooperación, flexibilidad, entre otros.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional, de tal forma que de comprobarse la hipótesis de investigación, se podría realizar una mejor gestión para mejorar la calidad de servicio, lo que se vería reflejado en una mejora de la cultura organizacional.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿En qué medida los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?

- ¿En qué medida la Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?
- ¿En qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?

2.4. Justificación e importancia

La investigación presenta una justificación teórica, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Calidad de servicio y Cultura organizacional, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar la Calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad objeto de estudio, lo que se verá reflejado en una mejora de la Cultura organizacional en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

La investigación presenta una justificación metodología debido a que para el estudio de las variables se realizara el uso de la encuesta, es así como para la variable Calidad de servicio se tendrá en consideración el cuestionario adaptado por Mamani (2019), mientras que para la variable Cultura organizacional, el cuestionario de Huamán (2016).

La investigación tiene una importancia que radica en que podrá servir directamente a los trabajadores de la municipalidad en cuestión y de forma indirecta a trabajadores de otras municipalidades.

2.5. Objetivo general

Determinar en qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

2.6. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador
- Determinar en qué medida la Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador
- Determinar en qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

2.7. Alcances y limitaciones

Se tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se describirá acerca de la Calidad de servicio, así como de la Cultura organizacional en los trabajadores de la municipalidad objeto de estudio. Asimismo, confirmar si existe relación entre las variables.

Una limitación presentada fue la falta de apoyo por parte de los trabajadores de la municipalidad referentes al llenado de las encuestas. Por tal motivo se explicó cuáles serían las ventajas de desarrollar la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Sok y O'Cass (2015) tuvieron como objetivo investigar los efectos de la exploración y explotación de la innovación de servicios sobre el rendimiento financiero mediante la prestación de servicios de calidad. También se le da un énfasis adicional al examen de la medida en que el empoderamiento de los empleados y la falta de recursos mejoran o suprimen los beneficios de desempeño de las empresas de servicios que participan en la exploración de la innovación de servicios frente a la explotación. Los datos se obtuvieron de una encuesta de empresas de servicios con múltiples informantes utilizando un enfoque de "drop-and-collect". La encuesta recopiló datos de gerentes, empleados de servicio al cliente y clientes para probar las hipótesis. Los resultados muestran que sobresalir tanto en la innovación exploratoria como en la explotación ayuda a mejorar la calidad de los servicios, lo que, a su vez, genera un desempeño financiero superior. Además, empoderar a los empleados mejora la relación entre la innovación del servicio exploratorio y explotador y la calidad del servicio.

Nilsen, Dugstad, Eide, Gullslett y Eide (2016) identificaron y describieron formas de resistencia que surgieron en cinco municipios durante un proyecto de implementación de tecnología como parte de la atención a las personas mayores. Se trató de un caso de estudio longitudinal, integrado en un único elemento, con elementos de investigación-acción, tras la implementación de tecnología de bienestar en los servicios sanitarios municipales. Los participantes incluyeron personal de los municipios, una red de desarrolladores de tecnología y un grupo de investigadores. Se analizaron datos de entrevistas, grupos focales y observación participativa. Se encontró resistencia a la co-creación e implementación en todos los grupos de actores, reflejando la complejidad del contexto municipal. Se

identificaron cuatro formas principales de resistencia: 1) resistencia organizacional, 2) resistencia cultural, 3) resistencia tecnológica y 4) resistencia ética, cada una de las cuales incluye varias subformas. La resistencia surge de una variedad de amenazas percibidas, en parte paralelas, en parte a través de las cuatro formas principales de resistencia, como a) amenazas a la estabilidad y la previsibilidad (miedo al cambio), b) amenazas a la identidad del rol y del grupo (miedo a perder poder o control) y c) amenazas a los valores básicos de la salud (miedo a perder la integridad moral o profesional).

Alzaydi, Al-Hajla, Nguyen y Jayawardhena (2018) proporcionaron a los investigadores una descripción general del dominio de la calidad y la entrega del servicio, centrándose en la inclusión de la coproducción con el cliente y la integración del cliente. Específicamente, este documento se concentra en la calidad del servicio (incluida la medición de la calidad), el entorno del servicio, los controles y sus consecuencias. Se realizó, analizó y presentó una revisión exhaustiva de la literatura. La revisión muestra que la prestación de servicios es compleja y desafiante, particularmente cuando se consideran las características únicas de los servicios y el alto nivel de participación del cliente en su creación. El marco de facilitación, transformación y uso identifica cómo pueden ocurrir fallas en cada etapa de la prestación del servicio, comenzando con las características del entorno del servicio, mientras que la teoría de control ofrece información sobre los controles formales e informales que pueden aplicarse en las etapas de facilitación y transformación. lo que puede reducir la probabilidad o el alcance de tales fallas.

Martinez, Beaulieu, Gibbons, Pronovost y Wang (2015) consideran tanto el efecto de la gestión en la cultura como el efecto de la cultura en el desempeño. Se comienza describiendo una intervención que mejoró dramáticamente los resultados e incluyó de manera notoria un componente de cambio cultural. Luego, utilizan detalles de esta intervención para

describir posibles análisis empíricos de la asociación entre la cultura organizacional y el desempeño en este y otros escenarios similares. Finalmente, se describen oportunidades para que los modelos teóricos exploren cómo y por qué la cultura organizacional podría influir en el desempeño organizacional.

Li, Bhutto, Nasiri, Shaikh y Samo (2018) abordaron el tema de cómo se puede acelerar la innovación organizacional con el apoyo de las estructuras de liderazgo y la cultura organizacional, específicamente tomando en cuenta las mejores universidades innovadoras del mundo, lo cual no se ha encontrado en estudios empíricos previos. Se adoptó una encuesta, basada en un enfoque deductivo. Se desarrolló un cuestionario en línea completo para recopilar datos, y la técnica estadística PLS-SEM se utiliza para el análisis y los resultados. Las mejores universidades innovadoras del mundo tienen en su mayoría un estilo de liderazgo transformacional que desencadena directamente la innovación organizacional que es consistente con los estudios anteriores, mientras que el liderazgo transaccional tiene una relación positiva con la cultura organizacional y la innovación, pero los resultados fueron estadísticamente insignificantes.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio

Según Arellano (2017) la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, así como con su percepción en cuanto al servicio que se brinda. Para ello, toman en cuenta lo siguiente:

- a. Confiabilidad
- b. Responsabilidad
- c. Seguridad
- d. Empatía

e. Tangibles

Asimismo, se hace mención que para brindar un buen nivel de calidad de servicio, es pertinente realizar lo que prosigue (Arellano, 2017):

- a. Conocer necesidades del cliente
- b. Recibir al cliente de la mejor manera
- c. Hacer sentir al cliente importante
- d. Brindar comodidad mientras permanezca en el local
- e. Brindar un servicio eficiente

Según Toral, Gallardo, Pasaca y Cevallos (2019) para brindar una buena calidad de servicio se vuelve imprescindible aplicar lo siguiente:

- a. Modelo EFQM de Excelencia, utilizado para evaluar a la organización mediante distintos criterios
- b. Modelo SERVQUAL, el mismo que mide la satisfacción del cliente mediante los elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta

3.2.2. Cultura organizacional

La cultura organizacional se ha convertido en un tema controvertido para múltiples autores e investigadores, ya que existen variaciones teóricas entre su concepto y su importancia (Rivera Porrás, Carrillo Sierra, Forgiony Santos, Nuván Hurtado y Rozo Sánchez, 2018).

Es así que la cultura organizacional hace referencia a creencias, valores, normas; es decir, a elementos intangibles, los mismos que se evidencian dentro de una compañía por medio de sus trabajadores. Por lo tanto, se hace mención que la cultura incide sobre el comportamiento de los empleados (Rivera et al., 2018).

3.3. Marco conceptual

Calidad de servicio: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, así como con su percepción en cuanto al servicio que se brinda (Arellano, 2017).

Cultura organizacional: La cultura organizacional hace referencia a creencias, valores, normas; es decir, a elementos intangibles, los mismos que se evidencian dentro de una compañía por medio de sus trabajadores. Por lo tanto, se hace mención que la cultura incide sobre el comportamiento de los empleados (Rivera et al., 2018).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se busca aumentar la información referente a las variables Calidad de servicio y Cultura organizacional de la municipalidad en cuestión.

Además, correlacional debido a que se buscará determinar la relación entre las variables, y de corte transversal debido a que se obtendrán los datos en un periodo de tiempo determinado.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observarán las variables en su estado natural.

4.3. Población-Muestra

La población estará compuesta por todos los trabajadores (30) de la municipalidad en cuestión; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por los 30 trabajadores de la municipalidad objeto de estudio.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

La Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

Hipótesis específicas

- Los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador
- La Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador
- La Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

4.5. Identificación de las Variables

Calidad de servicio: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, así como con su percepción en cuanto al servicio que se brinda (Arellano, 2017).

Cultura organizacional: La cultura organizacional hace referencia a creencias, valores, normas; es decir, a elementos intangibles, los mismos que se evidencian dentro de una compañía por medio de sus trabajadores. Por lo tanto, se hace mención que la cultura incide sobre el comportamiento de los empleados (Rivera et al., 2018).

4.6. Operacionalización de Variables

Calidad de servicio: Para la medición de la variable se empleó la técnica de la encuesta, teniendo como referencia el cuestionario adaptado de Mamani (2019).

Cultura organizacional: Para la medición de la variable se empleó la técnica de la encuesta, teniendo como referencia el cuestionario adaptado de Huamán (2016).

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	Ordinal
		Equipos de tecnología	
		Materiales de comunicación	
	Fiabilidad	Apariencia culta	
		Solución de problemas	
		Trámites	
		Plazos de respuesta	
		Resultados	
		Sinceridad	
Capacidad de respuesta	Disposición		
	Cooperación		
	Trámites		
V2: Cultura organizacional	Implicación	Compromiso	Ordinal
		Toma de decisiones	

	Información
	Impacto
	Planificación
Consistencia	Práctica
	Estilo de dirección
	Valores
	Código de ética
Adaptabilidad	Flexibilidad
	Cambios
	Adopción
	Resistencia
	Cambios

Elaboración propia

4.7. Recolección de datos

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

Instrumentos

- Cuestionario

Se hará el respectivo análisis descriptivo e inferencial a través del programa SPSS versión 25, en el cual se estimará las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central.

Para la parte inferencial se realizará el análisis de la asociación de las variables mediante la prueba de chi-cuadrado con un $p < 0.05$ de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Los gráficos se realizarán mediante Microsoft Excel.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos de la Calidad de servicio*

		Estadístico	Error estándar
Calidad de servicio	Media	2,73	,106
	Mediana	3,00	
	Varianza	,340	
	Desviación estándar	,583	
	Asimetría	-2,148	,427
	Curtosis	3,747	,833

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 2 para la variable Calidad de servicio se tiene una media de 2.73 puntos; así como una mediana de 3 puntos. Una desviación estándar de 0.583 puntos. Asimismo, una asimetría de -2.148. Finalmente, una curtosis de 3.747 que representa una curva más alargada que la normal ya que es mayor que 0 y se le denomina leptocúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de la Cultura organizacional*

		Estadístico	Error estándar
Cultura organizacional	Media	2,53	,115
	Mediana	3,00	
	Varianza	,395	
	Desviación estándar	,629	
	Asimetría	-1,025	,427

Curtosis	,113	,833
----------	------	------

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 3 para la variable Cultura organizacional se tiene una media de 2.53 puntos; así como una mediana de 3 puntos. Una desviación estándar de 0.629 puntos. Asimismo, una asimetría de -1.025. Finalmente, una curtosis de 0.113 que representa una curva más alargada que la normal ya que es mayor que 0 y se le denomina leptocúrtica.

5.2. Interpretación de resultados

Se utilizó la siguiente escala para realizar los análisis de correlaciones:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Entre fuerte y perfecta
0.51-0.75	Entre moderada y fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cultura organizacion al	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,607** ,000 30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 5 se puede determinar que para las variables dependiente e independiente se presenta un $r = 0.607$, interpretándose como una correlación débil de acuerdo con los rangos previamente establecidos.

Tabla 6. *Correlación de la hipótesis específica 1*

			Elementos tangibles
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 6 se puede determinar que para los Elementos tangibles y Cultura Organizacional un $r = 0.663$, interpretándose como una correlación débil de acuerdo con los rangos previamente establecidos.

Tabla 7. *Correlación de la hipótesis específica 2*

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,580**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 7 se puede determinar que para la Fiabilidad y Cultura Organizacional un $r = 0.580$, interpretándose como una correlación débil de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3*

			Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,597**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 8 se puede determinar que para la Capacidad de respuesta y Cultura Organizacional un $r = 0.597$, interpretándose como una correlación débil de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: La Calidad de servicio no se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

H1: La Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

Tabla 9. *Contrastación de hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,250 ^a	4	,002
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 9, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 17,250 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.002, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

Hipótesis específica 1:

Ho: Los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

H1: Los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

Tabla 10. *Contrastación de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,217 ^a	4	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 10, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 29,217 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

Hipótesis específica 2:

Ho: La Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

H1: La Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

Tabla 11. *Contrastación de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,535 ^a	4	,002
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 11, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 16,535 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.002, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

Hipótesis específica 3:

Ho: La Capacidad de respuesta no se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

H1: La Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador

Tabla 12. *Contrastación de hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,850 ^a	4	,019
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 12, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 11,850 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.019, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de los Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	1	3,3	3,3	3,3
Medio	6	20,0	20,0	23,3
Alto	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 13 se determina que un 3.3% (1) percibe niveles bajos de contratación, el 20% (6) niveles medios y un 76.7% (23) percibe niveles altos de elementos tangibles en los trabajadores de la municipalidad objeto de estudio.

Tabla 14. *Frecuencia de la Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	2	6,7	6,7	6,7
Medio	6	20,0	20,0	26,7
Alto	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 14 se determina que un 6.7% (2) percibe un bajo nivel de Fiabilidad, el 20% (6) niveles medios y un 73.3% (22) percibe niveles altos de Fiabilidad de la municipalidad objeto de estudio.

Tabla 15. *Frecuencia de la Capacidad de respuesta*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	5	16,7	16,7	20,0
	Alto	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 15 se determina que un 3.3% (1) percibe niveles bajos de contratación, el 16.7% (5) niveles medios y un 80% (24) percibe niveles altos de capacidad de respuesta de la municipalidad objeto de estudio.

Tabla 16. *Frecuencia de la Implicación*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Medio	10	33,3	33,3	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 16 se determina que un 10% (3) percibe un bajo nivel de la Implicación, el 33.3% (10) niveles medios y un 56.7% (23) percibe niveles altos Implicación en la municipalidad objeto de estudio.

Tabla 17. *Frecuencia de la Consistencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	13	43,3	43,3	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 17 se determina que un 3.3% (1) percibe niveles bajos de Consistencia, el 43.3% (13) niveles medios y un 53.3% (16) percibe niveles altos de Consistencia en la municipalidad objeto de estudio.

Tabla 18. *Frecuencia de la Adaptabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	9	30,0	30,0	33,3
	Alto	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 18 se determina que un 3.3% (1) percibe niveles bajos de Adaptabilidad, el 30% (9) niveles medios y un 66.7% (20) percibe niveles altos de Adaptabilidad en la municipalidad objeto de estudio.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.607$, lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para

mejorar la calidad de servicio, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad. Este resultado coincide con Sok y O'Cass (2015), quienes indican que la innovación exploratoria como en la explotación ayuda a mejorar la calidad de los servicios, así como con Nilsen, Dugstad, Eide, Gullslett y Eide (2016), quienes describieron formas de resistencia que surgieron en cinco municipios durante un proyecto de implementación de tecnología como parte de la atención a las personas, junto con Alzaydi, Al-Hajla, Nguyen y Jayawardhena (2018), quienes indican que la prestación de servicios es compleja y desafiante, particularmente cuando se consideran las características únicas de los servicios y el alto nivel de participación del cliente en su creación y con Li, Bhutto, Nasiri, Shaikh y Samo (2018), quienes indican que el liderazgo transaccional tiene una relación positiva con la cultura organizacional y la innovación.

Se planteo como objetivo específico 1 determinar la relación entre los elementos tangibles y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.663$, lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar los elementos tangibles, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Se planteo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Fiabilidad y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.580$, lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Fiabilidad, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Se planteo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.597$, lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Capacidad de respuesta, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se determinó la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.607$, refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.002. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la calidad de servicio, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Se determinó la relación entre los elementos tangibles y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.663$ refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar los elementos tangibles, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Se determinó la relación entre la Fiabilidad y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un $r=0.580$, refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.002. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Fiabilidad, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Se determinó la relación entre la Capacidad de respuesta y la cultura organizacional en la municipalidad objeto de estudio, de lo cual se obtuvo

un $r=0.597$, refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.019. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Capacidad de respuesta, se verá reflejado en una mejora de la cultura organizacional, en referencia a la Implicación, Consistencia y Adaptabilidad.

Recomendaciones

- Debido a que se determinó una relación significativa en las variables de estudio, la presente investigación sirve de base para que la municipalidad en cuestión adopte una mejor gestión de la calidad de servicio
- Para poder lograr mejoras significativas en favor de los trabajadores de la municipalidad, es recomendable realizar la prueba en otras municipalidades, además de poder realizar un análisis acerca de las dificultades que posiblemente podrían aparecer.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene la calidad de servicio, por lo que se espera que las municipalidades tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así la cultura organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alzaydi, Z., Al-Hajla, A., Nguyen, B. y Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295-328. doi:<https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dom. Cien.*, 3(1), 72-83. doi:10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Huamán, A. (2016). *Cultura organizacional y Motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. San Martín.
- Li, W., Bhutto, T., Nasiri, A., Shaikh, H. y Samo, F. (2018). Organizational innovation: the role of leadership and organizational culture. *International Journal of Public Leadership*, 14(1), 33-47. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPL-06-2017-0026>
- Mamani, N. (2019). *Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Martinez, E. A., Beaulieu, N., Gibbons, R., Pronovost, P. y Wang, T. (2015). Organizational Culture and Performance. *American Economic Review*, 105(5), 331-335. Obtenido de https://www.aeaweb.org/full_issue.php?doi=10.1257/aer.105.5
- Nilsen, E. R., Dugstad, J., Eide, H., Gullslett, M. K. y Eide, T. (2016). Exploring resistance to implementation of welfare technology in municipal healthcare services – a longitudinal case study. *BMC Health Services Research volume*, 16(1), 657. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-016-1913-5>

- Reguant, M., Vila, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L. y Roza Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39(22), 27. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2165/Cultura%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sok, P. y O'Cass, A. (2015). Achieving service quality through service innovation exploration – exploitation: the critical role of employee empowerment and slack resources. *Journal of Services Marketing*, 29(2), 137-149. doi:<https://doi.org/10.1108/JSM-03-2014-0085>
- Toral, R., Gallardo, N., Pasaca, M. y Cevallos, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 136-159. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6869938.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?	Determinar en qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador	La Calidad de servicio se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador	Calidad de servicio Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de las variables Calidad de servicio y Cultura organizacional de la municipalidad objeto de estudio
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	

<p>¿En qué medida los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar en qué medida los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>	<p>Los Elementos tangibles se relacionan con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>	<p>Cultura organizacional Dimensiones: Implicación Consistencia Adaptabilidad</p>	
<p>¿En qué medida la Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar en qué medida la Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>	<p>La Fiabilidad se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>		

<p>¿En qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar en qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>	<p>La Capacidad de respuesta se relaciona con la Cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador</p>	
--	---	--	--

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a la Calidad de servicio. Cabe resaltar que el cuestionario es de forma anónima.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Hombre () Mujer ()

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

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Considera que el ambiente de trabajo en la municipalidad es cómodo a primera vista					
2	Considera que la municipalidad esta equipada con equipos modernos					
3	Considera que el material utilizado por la municipalidad para una mejor comunicación son los adecuados.					
4	Considera que los trabajadores de la municipalidad tienen buena apariencia					

Fiabilidad						
5	Considero que existe una preocupación por parte de la municipalidad por los problemas que pueda pasar.					
6	Considero que existen equivocaciones en los procesos administrativos					
7	Considero que existe un correcto manejo de los plazos de respuestas por parte de la municipalidad.					
8	Considera que en la municipalidad se lograr los resultados previstos					
9	Considera que existe claridad al momento de informar acerca de los servicios prestados					
Capacidad de respuesta						
10	Considera que existe un apoyo por parte de los trabajadores de la municipalidad					
11	Considera que existe un plazo de respuesta adecuada por parte de los trabajadores de la municipalidad					
12	Considera que existe una cooperación entre áreas de la municipalidad para dar respuesta a problemas de usuarios					
13	Considera que en la municipalidad					

Cuestionario de la variable Cultura organizacional

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a la Cultura organizacional. Cabe resaltar que el cuestionario es de forma anónima.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Hombre () Mujer ()

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

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Implicación						
1	Considerás que existe un compromiso por parte de los trabajadores					
2	Considera que al momento de tomar una decisión se toma en cuenta la mejor información					
3	Considera que existe facilidad para conseguir la información necesaria					

4	Considera que existe un impacto positivo por parte de cada uno de los trabajadores					
5	Considera que existe en cierto grado conexión entre las actividades realizadas además de la continuidad de ellos					
Consistencia						
6	Considera que existe responsabilidad por parte de los líderes en lo que publican.					
7	Considera que existe una característica distintiva en la dirección y las prácticas realizadas					
8	Considera que en su lugar se tienen los valores bien definidos					
9	Considera que ante una ausencia de valores se realizara la sanción correspondiente.					
10	Considera que existe un código ético que regula nuestro comportamiento					
Adaptabilidad						

11	Considera que existe una flexibilidad en la forma de hacer la cosas					
12	Considero que existe una respuesta adecuada frente a un cambio de entorno					
13	Considero que existe una mejora continua en la forma en la que se desarrolla las actividades					
14	Considero que existe una resistencia para lograr algún cambio en la organización					
15	Considero que existe una cooperación para realizar cambios en la organización					

Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Anwar Yarin Achachagua	Dr. José Coveñas Lalupu
1. Claridad	Lenguaje correcto	92	88
2. Objetividad	Basado en conductas observables	94	90
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías	90	90
4. Organización	Orden lógico	92	92
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo	94	90
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos	90	90
7. Consistencia	Uso de teorías científicas.	92	88
8. Coherencia	Coherencia de indicadores	92	90
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	El Instrumento basado según el objetivo	93	94

I. OPINION DE APLICABILIDAD:

Confiabilidad positiva

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92%

.....
Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....