

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“Relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional de los Colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Olinda Emperatriz Saldaña García

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera.

Cajamarca - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Walter y Jesús por el constante esfuerzo desplegado, para ver cristalizado mi  
noble ideal.

De igual manera a mi Tía Goita que me guía y protege desde el cielo y a su hijita Gloria  
Alondra que me acompaña en mis desvelos y me motiva lograr mi realización profesional,  
así mismo a mis hermanos Juan, Eduardo y Engels por su apoyo espiritual.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la carrera profesional de Administración, especialmente al Dr. Armando Montenegro Cabrera, asesor del presente trabajo de investigación, quien a pesar de las dificultades y obstáculos presentados colaboró sana y decididamente con el propósito de hacer realidad el presente trabajo, fruto de mis experiencias y actividades obtenidas en la Realidad Administrativa.

## Tabla de Contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad problemática .....	8
1.2. Antecedentes del problema .....	14
1.3. Bases Conceptuales.....	18
1.3.1. Calidad del Servicio.....	18
1.3.2. Cultura Organizacional .....	26
1.4. Formulación del problema .....	32
1.5. Objetivos .....	33
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	33
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	33
1.6. Hipótesis .....	34
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.2. Población y muestra .....	37
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
4.1. Discusión.....	51
4.2. Conclusiones .....	52
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de colaboradores por área.....	37
Tabla 2 Categorías de las respuestas a las preguntas de la encuesta.....	38
Tabla 3 Estadística de fiabilidad - cultura organizacional.....	40
Tabla 4 Estadística de fiabilidad - calidad de servicio.....	40
Tabla 5 Relación entre calidad de servicio y cultura organizacional.....	42
Tabla 6 Nivel de correlación y significancia entre la calidad de servicio y la cultura organizacional.....	43
Tabla 7 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de innovación.....	43
Tabla 8 Nivel de correlación y significancia entre la Innovación y calidad de servicio.....	44
Tabla 9 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle.....	45
Tabla 10 Nivel de correlación y significancia entre Atención al detalle y calidad de servicio.....	45
Tabla 11 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de orientación a personas.....	46
Tabla 12 Nivel de correlación y significancia entre orientación a personas y calidad de servicio ..	47
Tabla 13 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo.....	47
Tabla 14 Nivel de correlación y significancia entre trabajo en equipo y calidad de servicio.....	48
Tabla 15 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad.....	49
Tabla 16 Nivel de correlación y significancia entre estabilidad y calidad de servicio.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Nórdico .....	21
Figura 2 Modelo SERVQUAL.....	22
Figura 3 Diseño de la investigación .....	36

## RESUMEN

El presente estudio: Relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL - Cajamarca 2019, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional, desde la óptica de una población con 150 colaboradores de la UGEL- Cajamarca.

La presente investigación es de tipología básica puesto que buscamos contribuir a mejorar los elementos que caracterizan la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019; a nivel general el diseño de la investigación es descriptiva - correlacional, ya que vamos a determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas; y a nivel específico es no experimental de corte transversal porque los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de las variables además se levantará información en un momento determinado del año 2019.

El cuestionario utilizado para aplicar la encuesta consta de 41 preguntas, 15 para la variable de calidad de servicio y 26 para la variable de cultura organizacional. La validez se realizó por tres expertos y la fiabilidad se realizó a través del coeficiente de alfa de Cronbach, en el programa SPSS.

Para medir la correlación entre las dos variables mencionadas, se utilizó el coeficiente de relación a través de la Rho de Spearman, determinando que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca.

**Palabras clave:** Calidad del servicio y Cultura organizacional.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Cuando se habla de cultura organizacional vinculado al buen servicio que se debe brindar al usuario, se abarca temas extensos y también reducidos. Sobre el particular, se viene tratando desde hace muchos años atrás en América Latina, En el Perú, hace más de una década que se comienza a ver temas vinculados al negocio; antes de ello estaban disociados, puesto que la cultura organizacional no era un tema de mucha importancia, y rara vez estaba puesto en una agenda gerencial o administrativa para alguna reunión de trabajo, mucho menos para dirigir y administrar las instituciones públicas.

La cultura se desarrolla en cualquier comunidad de individuos que interactúan y se relacionan al percibir objetivos, intereses, creencias, valores, rutinas y necesidades compartidas. Existen culturas diferenciadas en naciones, regiones, organizaciones, familias, comunidades religiosas, profesiones, sectores de negocios y muchos otros tipos de grupos sociales.

El concepto de cultura organizacional nace en las empresas privadas con el único fin de mejorar la producción y productividad de sus trabajadores, acompañado de la atención al cliente como objetivo central.

En la actualidad se percibe a las organizaciones como pequeñas sociedades con características culturales y con capacidad para crear valores y significados. Según (Robins, 2010) consideran que: (...) la cultura organizacional es la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras. Así como las personas poseen ciertas características de su personalidad que se pueden considerar como debilidades o fortalezas; y si no son



manejadas adecuadamente, afectan las relaciones interpersonales; en la organización de cualquier naturaleza, sucede de manera similar.

En tal perspectiva, el pensamiento descansa en la idea de que las organizaciones tienen una cultura y es considerada en la actualidad un factor clave en la gestión de organizaciones públicas, privadas y mixtas. Por ello, los autores y estudiosos de la administración coinciden en que, la cultura se puede convertir en una ventaja competitiva y principal activo para mejorar el desempeño de una organización; si tiene los niveles adecuados, de seguro que apoyará a los objetivos y metas institucionales.

Es así como la cultura constituye una variable o un medio que se puede utilizar para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos. La dirección de una organización puede entonces, formular una estrategia interna para aumentar la identificación y la cohesión de los integrantes alrededor de los valores escogidos como clave para la estrategia externa. (Stephen, 1999).

Por ello, la administración como disciplina, estudia la cultura de las organizaciones, con el propósito de diseñar modelos de organización para mejorar el desempeño, pero sobre la base de los conocimientos adquiridos en sus propias investigaciones y experiencias adquiridas.

Si nos atreveríamos a hacer una comparación de la calidad de servicio en el sector privado y en el sector público; es fácil y basta el sentido común para darse cuenta que, en las empresas privadas, la buena atención al cliente es necesaria e imprescindible para ser competitivos y mantenerse en el mercado; en cambio en el sector público los servidores en su gran mayoría no siempre dan un buen trato al usuario, porque en su floja idea, piensan que al tener un contrato indeterminado o tener un buen “padrino”

pueden hacer lo que quieran con la gente que acude a las instituciones del Estado, porque los trabajadores no viven del usuario, sus sueldos no se ajustan a la cantidad de usuarios que atienden, el pago está garantizado por el gobierno, de modo que no les interesa si vuelven o no, pero si saben que necesariamente los usuarios tienen que volver. Estos hechos probablemente son generados por un conjunto de factores asociados, donde la percepción de la calidad del servicio es limitado o deficiente por parte del usuario.

La cultura organizacional tiene directa relación con la gestión educativa en el sector público y la calidad del servicio a los usuarios que finalmente, tiende a mezclarse conceptualmente con el fin de la organización. Esta es una situación propia de la educación que no se presenta en otras organizaciones. En las prácticas de gestión educativa, básicamente, se ha adoptado una administración para mantener los procesos en una escuela, un colegio y en las instituciones del nivel de educación superior no universitaria. Pero ahora, que se piden más iniciativas en esos niveles, la tarea de administración se ha convertido en una difícil tarea para la administración de las Instituciones del Estado.

En La UGEL -Cajamarca, por ser una institución del sector educación, conformada por agentes sociales, tiene una cultura organizacional y la calidad del servicio al público interno como externo está asociada a dicha cultura organizacional en mayor o menor medida, relación que aún no ha sido estudiada en este ámbito del estudio que se pretende realizar.

La cultura en una institución tiene que ver con las costumbres, los ritos internos y los valores compartidos. Las organizaciones tienen su vida propia, su personalidad, a partir

de la integración de los individuos que la componen y su relación con el exterior.(Roca, 2016).

La Unidad de Gestión Educativa Local - Cajamarca tiene como MISIÓN, asegurar ofertas educativas pertinentes de calidad, sustentadas en el trabajo concertado con la sociedad civil y centradas en la formación integral de todos los cajamarquinos, guiados con una perspectiva de interculturalidad, equidad, cohesión social y desarrollo humano sostenible, que permita formar personas capaces de desarrollar su identidad, autoestima y capacidades para integrarse adecuada y críticamente a la sociedad, en armonía con su entorno. (UGEL, 2019)

Asimismo, hacemos referencia a su VISIÓN en los siguientes términos:

La Unidad de Gestión Educativa Local - Cajamarca es la Instancia descentralizada líder del Gobierno Regional que lidera una sociedad educadora con la participación y vigilancia de la sociedad civil, para garantizar una educación integral, pertinente y de calidad que constituya el desarrollo pleno de las personas a lo largo de su vida. Ejecutan políticas que aseguren a los niños y jóvenes de toda la provincia con iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato sin ninguna forma de discriminación, en un sistema educativo flexible, adecuado a las necesidades y exigencias de la diversidad y el logro de competencias básicas para que todas las personas se desenvuelvan social y laboralmente, tiendan a la creatividad e innovación, orienten su comportamiento por los valores democráticos, promueven el desarrollo humano integral y sostenible, la justicia social y la cultura de paz; así como para que ejerzan el derecho a aprender en forma continua y con autonomía. (UGEL, 2019).

Su estructura organizativa comprende las siguientes Oficinas Generales:

**1. Dirección:**

- Imagen Institucional
- Trámite Documentario
- Actas y Certificados
- Archivo
- Secretaría de Dirección

**2. Área de Gestión Pedagógica**

- Inicial-Especial
- Primaria
- Secundaria
- Básica Alternativa
- Técnico-Productiva
- Tecnología Educativa
- Cultura y Deportes
- Tutoría y Orientación Educativa
- Centro de Recursos-CRA

**3. Área de Gestión Institucional:**

- Planificación
- Estadística
- Presupuesto
- Racionalización
- Psicología

- SIAGIE
- AIRHEP

**4. Área de Gestión Administrativa:**

- Contabilidad
- Tesorería
- Abastecimientos
- Informática
- Patrimonio
- Almacén

**5. Asesoría Legal:**

- Procesos

**6. Área de personal:**

- Nexus
- Remuneraciones
- Escalafón
- Proyectos
- Bienestar personal
- Planillas
- Pensiones

La Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca cuenta con 150 trabajadores cada uno de ellos distribuidos en las diferentes áreas anteriormente mencionadas, sin embargo, en esta institución se observa con frecuencia conductas que no corresponden al patrón que debe regir la calidad de servicio que se brinda al público tanto interno como externo.

A nivel de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, no se ha encontrado alguna investigación sobre las variables: calidad de servicio y cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca, sin embargo, se ha visto que existen carencias en la calidad de servicio, las cuales dificultan una comunicación asertiva, empática, dificultando algunas veces en la calidad de servicio que se brinda en el día a día esto por la falta de cultura organizacional de algunos colaboradores.

Entendidas la razón descrita línea arriba, es que pretendemos desarrollar la investigación para establecer la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca. Surgiendo de esta manera el problema general y los problemas específicos, asimismo el objetivo general y objetivos específicos que son formulados a continuación.

## **1.2. Antecedentes del problema**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

(Morales, 2014) en la ciudad del Ecuador, en la tesis titulada “La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la Tablita Group Cia. LTDA”, el objetivo fue Conocer los factores de la Cultura Organizacional y su relación con la calidad del servicio al cliente del personal de la Tablita Group, la misma que fue trabajada con una población de 203 colaboradores y una muestra de 133, en esta investigación se llegó a la conclusión de que La Cultura Organizacional que se encuentre socializada y afianzada en los colaboradores influye directamente en la calidad de servicio que otorgan a cada uno de los clientes de la empresa La Tablita Group, ya que las dos

variables estudiadas son calificadas positivamente por la población investigada: personal de la empresa y clientes.

(Borbor, 2019) en la Ciudad del Ecuador, en la tesis titulada “La calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo SERVQUAL, en la comuna libertador bolívar, provincia de Santa Elena”, dicha investigación fue trabajada con una población de 384 personas, llegando a la conclusión de que la aplicación del modelo SERVQUAL, permitió evaluar la calidad de servicio en los restaurantes de la comuna Libertador Bolívar, en donde se identificó que la dimensión de “tangibilidad”, según las opiniones de los consumidores y clientes, representa el valor más positivos de acuerdo al desarrollo del servicio y presentación del establecimiento, debido a que la apariencia e instalaciones de la empresa, según su visualización, presenta un alto valor de calidad. Seguido de la “Capacidad de respuesta” en la cual los consumidores y clientes expresan que el personal de servicio o empleados están presentes cuando ellos los requieren, al igual que el servicio que presta el restaurante.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

(Cruz, 2016) en la ciudad de Huaral, en la tesis titulada “La cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en CETPRO público Huaral- 2016”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público de la provincia de Huaral-2016, esta investigación fue trabajada con una población de 20 docentes del CETPRO, llegando a la conclusión de que las variables cultura organizacional se relaciona directamente ( $Rho = 0,999$ ) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público

Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01 y  $p < 0,05$ .

(De La Torre y Afan, 2017), en la ciudad de Lima, en su tesis titulada “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”, el objetivo fue Analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, este trabajo de investigación se realizó con una población de 42 trabajadores; llegando a la conclusión de que La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura Organizacional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores.

(Alberca y Valentin, 2017), en la ciudad de Lima, en su tesis titulada” Clima organizacional y Calidad de servicio del personal administrativo de la sede central de ministerio de educación”, teniendo como objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, tal trabajo de investigación se realizó con una población de 350 trabajadores, en esta investigación los autores llegaron a la conclusión de que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la hipótesis general alternativa queda aceptada.



### 1.2.3. Antecedentes Locales

(Mori, 2014), en la ciudad de Cajamarca, en la tesis titulada “Condiciones laborales y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín”, trazándose como objetivo general: analizar la relación e influencia de las condiciones laborales de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local Celendín, durante el año 2011, para tal investigación trabajo con una población de estudio 147 personas; concluyendo que las condiciones laborales en la que se desenvuelve el trabajador de la UGEL Celendín no son favorables, por lo que generalmente se encuentra desmotivado para realizar su labor diaria con eficiencia, lo cual no le permite brindar una atención de calidad a la población celendina.

(Benel, 2014), en la ciudad de Cajamarca, en la presente investigación titulada “Cultura Organizacional y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Cajamarca”, el autor se propone como objetivo general caracterizar la práctica de valores en la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Cajamarca, en base a los enfoques de la cultura organizacional con el propósito de identificar el modelo de gestión administrativa y caracterizar como se manifiestan los indicadores de desempeño en dicha institución; dicha investigación se realizó con una población de 50 trabajadores, concluyendo en que La cultura organizacional en la Dirección Regional de Educación – Cajamarca (DRE.CAJ) está caracterizada en orden de importancia por la práctica positiva de los siguientes valores: responsabilidad 64%, la autoridad con conocimiento de causa 62%; la transparencia (muy transparentes, son transparentes) y en ambos casos suman 56%, por la legalidad (muy justos, son justos) y en ambos casos suman el 56%.

(Vega, 2016), la tesista en su trabajo de investigación titulado “Cultura organizacional y Gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Público 13 de julio

de 1882- San Pablo- Cajamarca 2016”, se trazó el objetivo de Determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión educativa del ISEP “13 de Julio de 1882” de la provincia de San Pablo - Cajamarca: 2016, el mismo que se trabajó con una población de 27 colaboradores, llegando a la conclusión de que Existe una influencia directa muy débil y poco significativa entre la cultura organizacional y la gestión educativa, manifestado en el análisis de Pearson, donde nos indica lo siguiente: hipótesis general se ACEPTA, como también se aceptan las hipótesis específicas, pues se encuentra en el coeficiente correlacional de 0.186, existiendo una relación no significativa, por tal motivo se acepta la hipótesis de trabajo.

### **1.3. Bases Conceptuales**

#### **1.3.1. Calidad del Servicio**

##### **A. Definiciones de calidad del servicio**

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización. La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (Quispe, 2015)

Por su parte, la Real Academia de la Lengua Española la conceptualiza como: “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Según (Tigani, 2006) la calidad es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido.

La calidad basada en el usuario implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

(Revves y Bednar, 1994), revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma, sino básicamente cuatro tipos de definición:

- **Calidad como excelencia:** en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión.
- **Calidad como valor:** La calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. (Feigenbaum, 1951), sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada con incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según precio.
- **Calidad como ajuste a las especificaciones:** La calidad parte del producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el

producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas.

- **Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos del consumidor a la hora determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

### **B. Enfoques de la calidad del servicio**

El **modelo de Grönross (1984)**, citado por (Petracci, 1984) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- **La calidad técnica:** que puede ser objeto de un enfoque objetivo por parte del usuario. Su apreciación se basa en las características inherentes al funcionamiento del servicio (horario de apertura, tiempo de espera para realizar un trámite, etc.). Obviamente estos aspectos técnicos no se refieren a especificidades técnicas referidas al funcionamiento del servicio que el mismo puede desconocer.
- **La calidad funcional:** también conocida como calidad relacional, que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (atención brindada por los empleados).
- **La imagen de la empresa que percibe el cliente:** basada en sus anteriores experiencias, es una resultante de ese conjunto de factores. Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro

entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad.

Por lo tanto, la noción más específica sería hablar de la calidad de la relación.

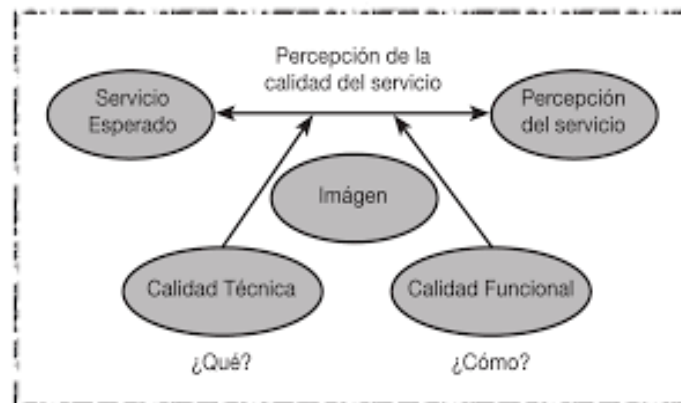


Figura 1 Modelo Nórdico

El modelo **SERVQUAL** desarrollado por (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992), proponen 5 dimensiones para medir la calidad del servicio:

- a. **Capacidad de respuesta:** Referida a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- b. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; es decir, sin errores.
- c. **Seguridad:** conocimiento, atención y habilidades mostrados por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
- d. **Empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
- e. **Elementos tangibles:** Referido a la apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

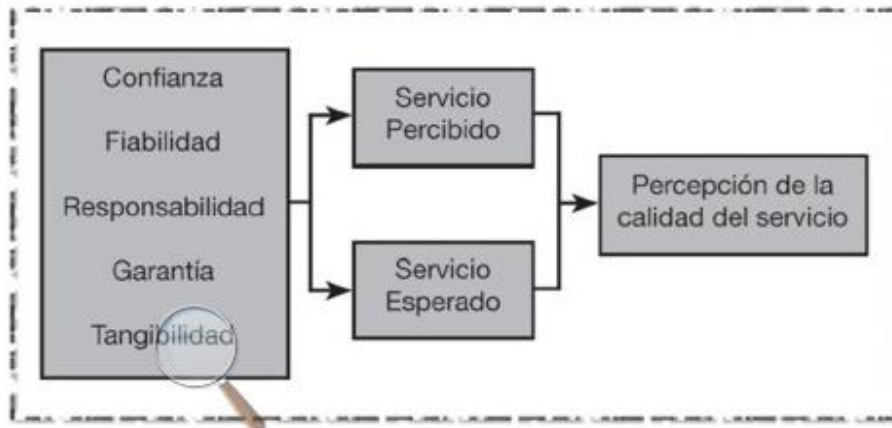


Figura 2 Modelo SERVQUAL

Según (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992) estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

Luego el punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa

### 3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes

Además, (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992) citados por (Matsumoto, 2014), proponen el modelo de las deficiencias o de las brechas para indicar las diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

Según (Mori, 2014), La calidad de servicio descansa en los siguientes principios:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

Según (Chiavenato, 2005) en su libro “Gestión del Talento Humano”, se encontraron algunas prácticas comunes para la administración excelente de los servicios:

- **Concepto estratégico:** Las empresas consiguen la lealtad de sus clientes a través del buen entendimiento de sus necesidades elaborando así una estrategia exclusiva para satisfacer las mismas.
- **Alta gerencia comprometida con la calidad:** Se toma en cuenta el desempeño de los servicios tomando como puntos clave la calidad, el servicio prestado y el valor agregado que otorgan al producto o servicio que presentan.
- **Establecimiento de estándares elevados:** Permite a las organizaciones determinar con mayor exactitud las necesidades y/o preferencias de sus clientes logrando con esto una mejor calidad de servicio.
- **Sistemas para monitorear el desempeño de los servicios:** realizar auditorías con regularidad que permitan evaluar continuamente patrones de exactitud, atención y oportunidad con respecto a la actitud de los empleados, permitiendo observar y determinar si el nivel de desempeño de los trabajadores está por debajo del nivel mínimo aceptable, pudiendo tomar medidas correctivas.
- **Sistemas para atender las quejas de los clientes:** Se establece mediante servicios gratuitos donde el cliente expone su opinión con respecto al servicio ofrecido.
- **Satisfacción de los empleados y los clientes:** las empresas de servicio excelentes creen que sus relaciones con sus empleados se reflejan directamente en las relaciones con los clientes; es por ello que la



organización puede crear un ambiente de apoyo a los empleados y los recompensan por el buen servicio.

En un estudio realizado por la revista (Gerente, 2007) en alianza con Hay Group tomaron a diecisiete (17) compañías de alto nivel dentro de las cuales el 80% de sus empleados fueron encuestados para descubrir las interioridades de sus climas organizacionales concluyendo varios aspectos a considerar para la obtención de un mejor capital humano arrastrando consigo la mejora de la calidad en el servicio tanto interno como externo.

Los aspectos a considerar son los siguientes:

- **Comunicación:** sin comunicación efectiva no hay motivación ni compromiso. El flujo de información entre los distintos niveles jerárquicos debe ser clara y transparente, de esta manera se puede exigir más cooperación y compromiso por parte de los empleados.
- **De trato se trata:** el crecimiento en el plano personal y profesional es un acicate para conseguir un mejor talento. El reconocimiento oportuno de los superiores por un buen desempeño o la claridad al definir los objetivos que se esperan del trabajo individual fueron también valorados en este punto.
- **Remuneraciones:** el estudio coincide en que las empresas pueden motivar y comprometer a los empleados con dos tipos de remuneraciones: el salario económico y la remuneración emocional, vista esta última como desarrollo profesional en el puesto de trabajo.
- **Compromiso:** se debe crear un ambiente donde el empleado sienta orgullo y pertenencia por su organización. Esto se logra a través de:

Liderazgo efectivo, que genere calidad

Condiciones para que los empleados tengan éxito en sus roles

Ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo

Desarrollar productos y servicios de alta calidad

### **1.3.2. Cultura Organizacional**

#### **A. Definición de cultura organizacional**

Según (Stephen, 1999), la cultura organizacional es el modo en que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros que forman parte de la cultura de la organización.

Por su parte (Robins, 2010), la cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización.

De lo anteriormente mencionado podemos afirmar que la cultura organizacional es el conjunto de características propias de una institución, compartidas por cada uno de sus miembros y que se refleja en la manera de ser de los mismos.

Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional.

(Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2004), establecen que la cultura organizacional es el sistema de acciones, valores y creencias compartidos que se desarrolla dentro de una organización y orienta el comportamiento de sus miembros.

La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo. En forma más específica, la cultura organizacional incluye: formas rutinarias de comunicarse, normas que comparten individuos y equipos, valores dominantes, filosofía que guía las políticas y la toma de decisiones, las reglas del juego para llevarse bien y el sentimiento o clima que se transmite en una organización por la disposición física y la forma que los integrantes interactúan con clientes, proveedores y otras instancias externas.

(Robins y Coulter, 2010), identifican un conjunto de características básicas que valora la organización. La investigación más reciente sugiere que hay siete características básicas que en conjunto, captan la esencia de la cultura de una organización.

### **B. Tipos de cultura organizacional:**

(Robbins y Coulter, 2010), distinguen dos ideologías básicas que expresan los tipos de cultura organizacional:

- **Cultura organizacional fuerte**

Cultura fuerte es la cultura en que los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente.

Una cultura organizacional fuerte favorece la consistencia en el comportamiento. En este sentido se reconoce que ésta pueda actuar como sustituto de la formalización.

Una cultura organizacional fuerte, bien implantada, en la que la líder incentiva y hace lo que proclama como cultura, genera gran cohesión entre los miembros de la organización.

En una cultura fuerte, se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente los valores centrales de la organización. Mientras más miembros acepten los valores centrales y mayor sea su compromiso con esos valores, más fuerte será la cultura.

- **Cultura Organizacional débil**

Una cultura organizacional débil se caracteriza porque los valores centrales no son compartidos ampliamente por los integrantes de la organización.

Así mismo la cultura débil obstaculiza la consistencia en el comportamiento. Una cultura organizacional débil, el líder limita la cohesión de los miembros de la organización.

Según lo anterior el tipo de cultura organizacional va a depender del líder quien dirija la organización. En el caso de las Instituciones Educativas, es necesario que el director se identifique plenamente con su labor profesional; para que de esta manera pueda influir en los demás miembros de la Institución de forma positiva; con la finalidad de lograr una cultura organizacional fuerte.

### **C. Características de la cultura (para el estudio serán consideradas como dimensiones de la cultura organizacional)**

- a. Innovación.** - Grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
- b. Atención al detalle.** - Grado en que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.
- c. Orientación de personas.** - Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.

- d. Trabajo en equipo.** - Grado en que las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.
- e. Estabilidad.** - Grado en que en las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas, en lugar de crecer.

#### **D. Funciones de la cultura**

La cultura desempeña diversas funciones en las organizaciones.

- Define los límites; es decir, establece distinciones entre una organización y las otras.
- Transmite una sensación de identidad a los integrantes.
- Facilita la aceptación de un compromiso con algo que supera los intereses personales.
- Aumenta la estabilidad del sistema social.
- Sirve como un mecanismo que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes y comportamientos de los empleados.

(Robins, 2010), aclara que el reconocimiento de que la cultura organizacional tiene propiedades comunes no significa que no haya subculturas. Casi todas las organizaciones grandes tienen una cultura dominante y numerosas subculturas. Define que una cultura dominante expresa los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización, mientras que las subculturas incluirán los valores centrales de la cultura dominante más los valores propios del grupo o departamento. Al respecto (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2004) coinciden en que las subculturas son grupos de individuos que poseen un patrón único de valores y filosofía que es coherente con los valores y filosofía dominantes en la organización.

La cultura se construye en el curso del tiempo e impregna todas las prácticas, constituye un complejo de representaciones mentales y un sistema coherente de significados que une a todos los miembros en torno de los mismos objetivos y modos de actuar; la cultura sirve de enlace entre el presente y el pasado y contribuye a la permanencia y cohesión de la organización.

### **E. Factores de la cultura organizacional:**

Entre los factores que influyen en la formación de la cultura organizacional están:

#### **a. Factores organizacionales:**

- El medio circundante de la organización, es decir sus valores y características.
- Factores circunstanciales como las características tecnológicas, la regulación ecológica requerida para llevar a cabo su función.
- Factores físicos: como la ubicación de la organización, la accesibilidad, el nivel y calidad de vida del entorno, etc.
- Factores geográficos. La ubicación geográfica de la organización también influye en la cultura organizacional.

#### **b. Factores del entorno:**

- Escenario físico: como la comodidad del ambiente de trabajo, las facilidades o beneficios que se le proporcione a los colaboradores. Por ejemplo: transportación, alimentación, etc.
- Historia de la organización. El pasado de la organización quienes y en base a que implementaron la filosofía de la empresa.

- Idiosincrasia. Las características que definen el comportamiento de la organización también forman parte de su distintivo. Las costumbres sociales del entorno influyen en la cultura de la organización
- Grupos y líderes. Los grupos y líderes que gobiernan el entorno donde se desarrolla la organización también ejercen influencia sobre la cultura organizacional. Es importante considerar que donde hay mucha legislación que 9 asfixia a las empresas impide el desarrollo y normal desenvolvimiento de la organización afectando su cultura.
- Procesos culturales por excelencia. estos procesos como la globalización, la cultura ecológica, la normalización, el comercio electrónico, etc. inciden en la cultura organizacional.

## **F. Funciones De La Cultura Organizacional**

Según (Gámez, 2007), la cultura ejerce muchas funciones dentro de una organización, las cuales son:

- Primero, crea la diferenciación entre una institución y otra.
- Segundo, esta transmite una conciencia de identidad a los individuos de la misma.
- Tercero, genera un compromiso con algo más que el interés personal de una persona.
- Cuarto, como última función incrementa el equilibrio del sistema social.

Según (Schein, 1988), la aproximación a las categorías de la cultura organizacional en la esencia de la cultura de las organizaciones, se reserva el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias (Nivel 3), que permiten a los individuos cada día expresar y experimentar sus acontecimientos, dar respuesta a sus problemas de subsistencia interna y externa. Estas presunciones básicas, son la esencia, lo que realmente es la cultura

organizacional, un modelo desarrollado por un grupo para ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación. Los valores y conductas desde sus producciones y creaciones, son en efecto manifestaciones derivadas de la esencia cultural.

En 1988, Schein los conceptualiza como niveles de cultura, estos tres niveles de cultura no son estáticos ni independientes, se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional:

“El nivel 1: Producciones...está dado por su entorno físico y social. En este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros.

El nivel 2: Valores, que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad.

El nivel 3: presunciones subyacentes básicas, permite la solución a un problema cuando esta se ha dado repetidamente y queda a la larga asentada...”

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?

### **1.4.2. Problemas específicos:**

**P1:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?



**P2:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?

**P3:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de orientación de personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?

**P4:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo y de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?

**P5:** ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?

## **1.5.Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

**O1:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**O2:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**O3:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de orientación a personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**O4:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**O5:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

## **1.6.Hipótesis**

La presente investigación presenta las siguientes hipótesis tanto generale como específicas.

### **1.6.1.Hipótesis general**

Existe relación significativa de la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

### **1.6.2.Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**H2:** Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**H3:** Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de orientación de personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**H4:** Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

**H5:** Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **2.1.1. De acuerdo al fin que se persigue:**

La presente investigación es de tipo básica o fundamental y de nivel descriptivo correlacional ya que el propósito fundamental es determinar la relación que existe entre dos variables: cultura organizacional y calidad de servicio.

Se dice también que por su propósito es básica, porque será fundamento para otras investigaciones.

#### **2.2. De acuerdo al diseño de investigación:**

##### **a) A nivel general: Descriptiva - Correlacional**

El presente estudio tendrá un nivel descriptivo - correlacional, porque nos permitirá conocer el grado en que un aspecto varía en relación a otro.

Según (Tamayo & Tamayo) la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

##### **b) A nivel específico es: No experimental de corte transversal**

No experimental porque los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de las variables.

No Experimental, Según (Hernandez, Baptista, & Fernandez, 2012) La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Por lo tanto, en este diseño no se establece una situación concreta si no que se observa las que existen.

Transversal por que es característico recolectar los datos de la muestra de estudio en un unico momento y solo en uno (año 2019).

Transversal, Según (Hernandez, Baptista, & Fernandez, 2012) en una investigación transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diagrama del diseño de investigación es el siguiente:

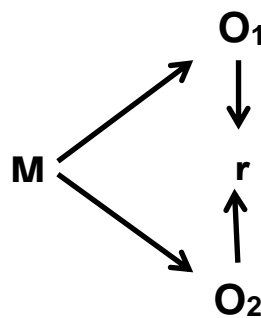


Figura 3 Diseño de la investigación

Donde:

M: Representa los trabajadores que conforman la muestra de estudio a realizar.

O1: Observación de la variable uno.

O2: Observación de la variable dos.

r: Representa el grado de relación que existe entre las dos variables.

### 2.3 Variables:

V1: Calidad de servicio

V2: Cultura organizacional

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por los 150 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Cajamarca (UGEL).

Tabla 1 *Cuadro de colaboradores por área*

Áreas	Total
Dirección	12
Gestión institucional	21
Administración	27
Personal	18
Asesoría jurídica	13
Gestión pedagógica	59
<b>Total</b>	<b>150</b>

Fuente: Planilla de la UGEL – Cajamarca

### 2.4.2. Muestra:

En la presente investigación la muestra es considerada no probabilística por conveniencia ya que presenta una población pequeña, por lo que se trabajará con la totalidad de colaboradores, representada por:

$$M=N \text{ (Población = Muestra)}$$

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.5.1. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

#### 2.5.1.1 Técnica:

- **Encuesta:** Aplicada a una muestra de colaboradores de la UGEL-Cajamarca Se utilizará, en ambas muestras, un cuestionario elaborado

previamente en base a los indicadores considerados en la matriz de operacionalización de variables.

Para valorizar cada indicador, se utilizará la escala de Likert, a decir de (Malave, 2007) citado por (Gonzalez y Zurita, 2017) lo describe como uno de los métodos más conocidos para medir a escala variables cualitativas que referencian actitudes de las personas.

Tabla 2 *Categorías de las respuestas a las preguntas de la encuesta*

Categorías	Puntaje
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Fuente: En base a la escala de Likert

### **2.5.1.2. Instrumento:**

El Instrumento propio para la investigación es: El cuestionario, que es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. La estructura y el carácter del cuestionario lo definen el contenido y la forma de las preguntas que se les formula a los interrogados. La pregunta en el cuestionario por su contenido puede dividirse en dos grandes grupos: pregunta directa o indirecta.

El tipo de pregunta que se utilizará para esta investigación es la directa que consiste en coincidir el contenido de la pregunta con el objeto de interés del investigador y la formulación del tipo de pregunta indirecta constituye uno de los problemas más difíciles de la construcción de las encuestas. (Ferrer, 2010)

De acuerdo con este autor, el cuestionario es el conjunto de preguntas, compuestas de forma directa e indirecta, en las cuales incluyen preguntas abiertas o cerradas para la investigación se utilizará el tipo de preguntas cerradas con alternativas.

### **2.5.2. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Los datos son de suma importancia para toda investigación que nos va permitir hacer nuestro análisis y discusión de la misma para lograr los objetivos y afirmar nuestra hipótesis, por lo que el procesamiento de los datos se realizó de forma computarizada, mediante la utilización del **Excel y SPSS**.

Una vez efectuado el acopio de los datos, se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.

La técnica utilizada es la tabulación de los datos informativos, luego ordenarlos, clasificarlos y analizar la información. Con la encuesta piloto se obtuvo la confiabilidad del instrumento, a través de la siguiente fórmula:

Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

$k$  = El número de ítems

$\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.

$ST^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 3 *Estadística de fiabilidad - cultura organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.664	26

Alpha de Cronbach: 0.664 para 26 ítems, indicando buena fiabilidad para este instrumento.

Tabla 4 *Estadística de fiabilidad - calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.726	15

Alpha de Cronbach: 0.726 para 15 ítems, indicando buena fiabilidad para este instrumento.

Debemos tener en cuenta que, respecto al análisis de la información obtenida, se tiene en cuenta el coeficiente de Rho Spearman, el que permite establecer la correlación entre las variables de estudio. Desde luego este coeficiente se pudo calcular con el uso del programa estadístico SPSS. Además, para la realización del procedimiento de análisis de



datos, se tiene presente la estadística descriptiva, porque se analiza y representa los datos por medio de tablas. Luego se utiliza el análisis descriptivo, para tabular la información que luego se procede a ingresarla al programa estadístico SPSS y así obtener las tablas respectivas según los objetivos planteados.

Con relación a análisis inferencial, para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho Spearman para variables ordinales con la siguiente formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

D = Diferencias entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para cumplir con este capítulo, seguidamente se detallan los resultados obtenidos por cada una de las relaciones entre la calidad de servicio y las dimensiones de la variable cultura organizacional. Finalmente se muestra el resultado de la relación entre ambas variables.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 5 *Relación entre calidad de servicio y cultura organizacional*

CULTURA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>A VECES</b>	1	0.67	1	0.67	0	0.00	2	1.33
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	0.67	41	27.33	12	8.00	54	36.00
<b>SIEMPRE</b>	0	0.00	23	15.33	71	47.33	94	62.67
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 5 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 62.67% y el 36% señalan tener siempre y casi siempre una buena cultura organizacional, la misma que les permite brindar una calidad de servicio buena al usuario tanto interno como externo y un 1.33% de los encuestados manifiestan a veces tener una buena cultura organizacional. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 6 Nivel de correlación y significancia entre la calidad de servicio y la cultura organizacional

Correlaciones			CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,539**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 6 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,539$ , donde la significancia es de 0,000, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y cultura organizacional en la UGEL – Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que la calidad de servicio de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para la cultura organizacional.

### Objetivos Específicos:

**O1.** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 7 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de innovación

INNOVACION	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>NUNCA</b>	0	0.00	0	0.00	1	0.67	1	0.67
<b>A VECES</b>	1	0.67	10	6.67	13	8.67	24	16.00
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	0.67	48	32.00	56	37.33	105	70.00
<b>SIEMPRE</b>	0	0.00	7	4.67	13	8.67	20	13.33
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 7 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 13.33% y el 70% señalan tener siempre y casi siempre un aliento favorable en cuanto a ser innovadores y correr riesgos, los mismos que les permite brindar una calidad de servicio buena al usuario tanto interno como externo y un 16% y 0.67% de los encuestados manifiestan a veces y nunca ser innovadores. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 8 *Nivel de correlación y significancia entre la Innovación y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	INNOVACION	0.050
		0.547
		150

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 8 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,050$ , donde la significancia es de 0,547, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación no significativa entre calidad de servicio y la dimensión de innovación en la UGEL – Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que la innovación es uno de los puntos donde tenemos que reforzar para poder brindar una calidad de servicio buena.

**O2:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 9 *Relación de la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle*

ATENCIÓN AL DETALLE	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>A VECES</b>	2	1.33	1	0.67	0	0.00	3	2.00
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0.00	64	42.67	7	4.67	71	47.33
<b>SIEMPRE</b>	0	0.00	0	0.00	76	50.67	76	50.67
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 9 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 50.67% y el 47.33% los colaboradores muestran tener siempre y casi siempre una exactitud y capacidad de análisis para realizar sus labores, las misma que les permite brindar una calidad de servicio buena al usuario tanto interno como externo y un 2% de los encuestados manifiestan a veces tener una buena atención al detalle. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 10 *Nivel de correlación y significancia entre Atención al detalle y calidad de servicio*

		Correlaciones	
			CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL DETALLE	Coefficiente de correlación	,912**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 10 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,912$ , donde la significancia es de 0,000, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle en la UGEL – Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que la atención brindada al usuario tanto interno como externo es buena.

**O3:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de orientación a personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 11 *Relación de la calidad de servicio y la dimensión de orientación a personas*

ORIENTACIÓN A PERSONAS	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>NUNCA</b>	1	0.67	56	37.33	78	52.00	135	90.00
<b>A VECES</b>	0	0.00	2	1.33	0	0.00	2	1.33
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	0.67	7	4.67	5	3.33	13	8.67
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 11 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 8.67% y el 1.33% señalan casi siempre y a veces tener una buena orientación a personas 90% de los encuestados manifiestan que nunca tienen una buena orientación a personas punto que no ayuda a la calidad de servicio que se pretende brindar, por lo que se debería reforzar en esta dimensión. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindan una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 12 Nivel de correlación y significancia entre orientación a personas y calidad de servicio

Correlaciones			CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ORIENTACIÓN A PERSONAS	Coeficiente de correlación	0.158
		Sig. (bilateral)	0.054
		N	150

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 12 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,158$ , donde la significancia es de 0,054, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación no significativa entre calidad de servicio y la dimensión de orientación a personas en la UGEL – Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que la orientación brindada al público no es la adecuada ya sea por falta de conocimiento de los mismos colaboradores.

**O4:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 13 Relación de la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>NUNCA</b>	0	0.00	36	24.00	70	46.67	106	70.67
<b>A VECES</b>	1	0.67	7	4.67	4	2.67	12	8.00
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	0.67	22	14.67	9	6.00	32	21.33
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 13 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 21.33% y el 8% señalan tener casi siempre y a veces una buena organización en equipos y un 70.67% de los encuestados manifiestan no tener una buena organización en equipos dimensión en la que se debería reforzar para poder cumplir con las metas u objetivos trazaos dentro de la entidad. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 14 *Nivel de correlación y significancia entre trabajo en equipo y calidad de servicio*

		<b>Correlaciones</b>	
			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	,345**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 14 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,345$ , donde la significancia es de 0,000, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo en la UGEL – Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que el trabajo en equipo desarrollado e la organización ayudan a salir adelante a la organización.

**O5:** Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.

Tabla 15 *Relación de la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad*

ESTABILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO	Total
-------------	---------------------	-------



	A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>NUNCA</b>	1	0.67	52	34.67	81	54.00	134	89.33
<b>A VECES</b>	0	0.00	1	0.67	0	0.00	1	0.67
<b>CASI SIEMPRE</b>	1	0.67	12	8.00	2	1.33	15	10.00
<b>Total</b>	2	1.33	65	43.33	83	55.33	150	100.00

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL- Cajamarca, 2019

En la tabla 15 se muestra que de los 150 colaboradores de la muestra estudiada se observa que el 10% y el 067% así mismo un 89.33% de los encuestados manifiestan a nunca mantenerse en estabilidad lo mismo que ayuda a brindar una buena calidad de servicio. Mientras que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de servicio.

Tabla 16 Nivel de correlación y significancia entre estabilidad y calidad de servicio

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
Rho de Spearman	ESTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,307**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la hipótesis se presenta la tabla 16 se utilizó Rho Spearman  $r_s = 0,307$ , donde la significancia es de 0,000, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la dimensión de estabilidad en la UGEL

– Cajamarca 2019. Por lo consiguiente podemos decir que las políticas de la institución y la eficiencia de los colaboradores dentro de la organización ayudan a la calidad de servicio brindada al público.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Discusión**

De acuerdo con la presente investigación realizada se acepta la hipótesis donde se establece una relación significativa entre la variable calidad de servicio y cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Cajamarca.

Es decir que en la actualidad los 150 colaborador han expresado su opinión en la encuesta, en la que indican que existe relación entre las variables, es así que de manera general las Instituciones u organizaciones deben buscar siempre una mejora permanente.

Al realizar el estudio en la UGEL – Cajamarca se pudo determinar que existe una correlación altamente significativa entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores, de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman ( $r_s = 0,539$ ) del objetivo general.

Por lo tanto, lo que muestra cada una de las investigaciones que se consideran como antecedentes logran obtener resultados que a su vez coinciden con los resultados expresados en la investigación que se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local - Cajamarca. Es así que lo que realiza (Cruz, 2016) en la ciudad de Huaral, en la tesis titulada “La cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en CETPRO público Huaral- 2016”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público de la provincia de Huaral-2016, esta investigación fue trabajada con una población de 20 docentes del CETPRO, llegando a la conclusión de que las variables cultura organizacional se relaciona directamente ( $Rho = 0,999$ ) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01 y  $p < 0,05$ .

Además, debemos tener en cuenta el trabajo de investigación de (Morales, 2014) en la ciudad del Ecuador, en la tesis titulada “La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la tablita group cia. LTDA”, el objetivo fue Conocer los factores de la Cultura Organizacional y su relación con la calidad del servicio al cliente

del personal de la Tablita Group, la misma que fue trabajada con una población de 203 colaboradores y una muestra de 133, en esta investigación se llegó a la conclusión de que La Cultura Organizacional que se encuentre socializada y afianzada en los colaboradores influye directamente en la calidad de servicio que otorgan a cada uno de los clientes de la empresa La Tablita Group, ya que las dos variables estudiadas son calificadas positivamente por la población investigada: personal de la empresa y clientes.

Finalmente se puede afirmar que la investigación realizada, se encuentran completamente correlacionadas en cuanto a las dos variables: calidad de servicio y cultura organizacional, así mismo las dimensiones de la primera variable también se encuentran correlacionadas con la segunda variable, tal como lo muestra los resultados estadísticos obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

## 4.2. Conclusiones

Luego de haber realizado el respectivo análisis de los resultados que se llegaron a obtener y considerando el objetivo general de este estudio se puede concluir en que existe una correlación altamente significativa ( $r_s = 0,539$ ) entre la calidad de servicio y la cultura organizacional, por lo que podemos afirmar que la calidad de servicio que se brinda al usuario siempre es aceptada en un 62.67%.

En la dimensión de innovación, los colaboradores indican que no existe una relación con la calidad de servicio, concluyendo que existe correlación no significativa ( $r_s =$

0.050), por lo que se necesita reforzar en esta dimensión para mejorar la calidad de servicio.

En cuanto a la dimensión de atención al detalle de los colaboradores, indican que hay una relación con la calidad de servicio en la UGEL – Cajamarca, concluyendo que existe correlación altamente significativa ( $r_s = 0.912$ ).

En cuanto a la dimensión de orientación de personas, los colaboradores de la organización indican que no existe una relación con calidad de servicio, concluyendo que existe una relación no significativa ( $r_s = 0.158$ ), por lo que es necesario reforzar en esta dimensión por ser de importancia para la mejora de la calidad del servicio.

Para la dimensión de trabajo en equipo, los colaboradores indican que hay una relación con la variable calidad de servicio, concluyendo que existe una relación altamente significativa de ( $r_s = 0.345$ ), siendo esta dimensión importante para lograr una calidad de servicio buena.

Y para finalizar en relación a la dimensión de estabilidad, los colaboradores manifiestan que existe una relación con la calidad de servicio, por lo que se concluye e que existe una relación altamente significativa de ( $r_s = 0.307$ ).

## REFERENCIAS

- Alberca y Valentin. (2017). *"Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación"*. Lima.
- Aurora. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España.
- Bedoya, G. S. (2017). *Cultura organizacional y calidad de servicio en el organismo superior de la Inversión en Energía y Minería - lima 2017*. Lima.
- Benel, P. A. (2014). *"La cultura orgnizacional y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación de la ciudad de Cajamarca"*. Cajamarca.
- Borbor, O. P. (2019). *"La calidad del servicio de restauración , medido a travez del modelo SERVQUAL en la comuna Libertador Bolivar- Provincia de Santa Elena"*. Ecuador.
- Cabanillas, C. d. (2014). *Cultura organizacional para mejorar la calidad del servicio a los clientes de la Dirección Regionl de Vivienda, Construcción y Saneamiento de cajamrca"*. Cajamarca.

- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento humano*.
- Cruz, R. C. (2016). *La cultura organizacional y la calidad de servicio educativo en CETPRO público Huaral*. Huaral.
- De La Torre y Afan. (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*. Lima.
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*.
- Feigenbaum, A. (1951). *Control de la calidad*. Nueva York.
- Gámez. (2007). *Funciones de la cultura organizacional*.
- Gerente, R. (2007). *Calidad del servicio*. Argentina.
- Gonzalez y Zurita. (2017). *escalas de respuesta tipo Likert*. Roma.
- Gutierrez, A. N. (2017). *Cultura Organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María*. Tingo María.
- Hernandez, Baptista, & Fernandez. (2012). Diseños no experimentales. *Tesis de Investigación*.
- Malave, J. (2007). *Escala de Likert*. Venezuela.
- Matsumoto, N. (2014). *Desarrollo de modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad*. Cochabamba- Bolivia.
- Morales, M. F. (2014). *"La cultura organizacional en relación a la calidad del servicio al cliente del personal de la tablita group cia ltda"*. Ecuador.
- Mori. (2014). *Condiciones laborales y calidad de servicio*. Cajamarca.
- Mori, M. M. (2014). *Condiciones laborales y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendin*. Cajamarca.
- Petracci, M. (1984). *El modelo de Grönross*. Argentina- Buenos Aires.
- Quispe. (2015). *Calidad del Servicio*. En Quispe.

- Reeves y Bednar. (1994). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. Sao Paulo - Brasil.
- Robbins y Coulter. (2010). *Tipos de Cultura Organizacional*. Estados Unidos.
- Robins. (2010). *La cultura Organizacional*. Estados Unidos.
- Robins y Coulter. (2010). *Caracteística de una organización*. Estados Unidos.
- Roca, S. (2016). Biodiversidad y propiedad intelectual en clave de políticas públicas: aportes para una gestión estratégica. *ESAN* .
- Schermerhorn, Hunt y Osborn. (2004). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos.
- Sthepen, R. (1999). *La cultura organizacional*. Estados Unidos.
- Tamayo, & Tamayo. (s.f.). *Proceso de Investigación Científica*.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicios*. Buenos Aires- Argentina.
- UGEL. (2019). *Ugel- Cajamarca* . Obtenido de [ugelcajamarca.gob.pe](http://ugelcajamarca.gob.pe)
- Vega, R. J. (2016). *Cultura organizacional y Gestión educativa en el Instituto de Educación Superio Público 13 de julio 1882- San Pablo*. Cajamarca.
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1992). *El modelo SERVQUAL*. Estados Unidos.



## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de Servicio	La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización.	Según (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992), la calidad del servicio es aquella que se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio.	Capacidad de respuesta	Rapidez al servicio
				Disponibilidad de ayuda
				Disposición aclarar dudas
				Conclusión del servicio
			Fiabilidad	Cumplen lo prometido
				Interés en resolver problemas
				Buen servicio siempre
				Facilidad de información
			Seguridad	Comportamiento confiable
				Usuarios se sienten seguros
				Amabilidad de colaboradores
				Conocimiento
			Empatía	Atención personalizada
				Interés por los usuarios
				Comprensión de necesidades de los usuarios
				Enfocado al servicio
Elementos tangibles	Trabajo en equipo			
	Instalación física			
	Aspecto personal			
	Materiales asociados al servicio			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Cultura Organizacional</b>	La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo.	Robbins y Coulter, 2010), la cultura organizacional identifica un conjunto de características básicas que valora la organización. La investigación más reciente sugiere que hay siete características básicas que en conjunto, captan la esencia de la cultura de una organización	Innovación	Actitud del cambio
				Motivación
			Atención al detalle	Seguridad
				Precisión
				Atención
			Orientación de personas	Realización del trabajo
				Reconocimiento de tareas
				Motivación
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales
				Identidad
				Capacitación
			Estabilidad	Política de la institución
				Eficiencia
Competencias				

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES				
			Variable 1: calidad de servicio				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	INSTRUMENTO
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>P1:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p> <p><b>P2:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p> <p><b>P3:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de orientación de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O1:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>O2:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>O3:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa de la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de innovación de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>H2:</b> Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de atención al detalle de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación significativa de la calidad de servicio y la</p>	Capacidad de respuesta	Rapidez al servicio	3	Escala: (1) Nunca; (2) A veces; (3) Casi siempre (4) Siempre	CUESTIONARIO
				Disponibilidad de ayuda	1		
				Disposición aclarar dudas	2		
				Conclusión del servicio	1-3		
			Fiabilidad	Cumplen lo prometido	4		
				Interés en resolver problemas	6		
				Buen servicio siempre	4		
				Facilidad de información	5		
			Seguridad	Comportamiento confiable	7		
				Usuarios se sienten seguros	8		
				Amabilidad de colaboradores	9		
				Conocimiento	7-8		
			Empatía	Atención personalizada	10		
				Interés por los usuarios	11		
				Comprensión de necesidades de los usuarios	12		
				Enfocado al servicio	11		
Elementos tangibles	Trabajo en equipo	12					
	Instalación física	13					
	Aspecto personal	15					
	Materiales Asociados al servicio	13					

<p>personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p> <p><b>P4:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p> <p><b>P5:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019?</p>	<p>dimensión de orientación a personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>O4:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>O5:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019</p>	<p>dimensión de orientación de personas de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de trabajo en equipo de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>H5:</b> Existe relación significativa de la calidad de servicio y la dimensión de estabilidad de los colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019.</p>	<b>Variable 2: cultura organizacional</b>						
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>		
			Innovación	Actitud del cambio Motivación	1-2 3-4-5-6	<p>Escala:</p> <p>(5) Nunca; (6) A veces; (7) Casi siempre (8) Siempre</p>	CUESTIONARIO		
			Atención al detalle	Seguridad Precisión Atención	14 10-11-12-13 7-8-9				
			Orientación de personas	Realización del trabajo Reconocimiento de tareas Motivación	15 16-17 18				
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales Identidad Capacitación	20 21 19				
			Estabilidad	Política de la institución Eficiencia Competencias	24-25 23 26				
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>									

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN			
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No Probabilística por conveniencia</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Muestra 150 colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de Servicio</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 25 minutos Ámbito de Aplicación UGEL- Cajamarca Administración: individual</p> <p><b>Variable 2: Cultura Organizacional</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 25 minutos Ámbito de Aplicación UGEL- Cajamarca Administración: individual</p> <p><b>Año:</b> 2019</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Excel Variable 1: Cultura Organizacional Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> paquete estadístico SPSS 25 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman</p>

## Anexo 4: Instrumento de Cultura Organizacional

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la Cultura Organizacional de la entidad en que laboras; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	INNOVACIÓN	1	2	3	4
01	En la entidad donde usted labora, se fomenta la innovación.				
02	En la entidad donde usted labora, al tomar decisiones le gusta combinar la experiencia con la teoría.				
03	En la entidad donde usted labora, participa en la toma de decisiones.				
04	En la entidad donde usted labora, tiene ideas para mejorar su trabajo y son valoradas.				
05	En la entidad donde usted labora, sus jefes lo alientan para hacer mejor su trabajo.				
06	En la entidad donde usted labora, los líderes de esta entidad toman en cuenta la participación de sus empleados en la toma de decisiones.				
	<b>ATENCIÓN AL DETALLE</b>				
07	Se practica la empatía al momento de tratar con el público interno y externo.				
08	Los colaboradores de la entidad tienen trato amable con el público interno y externo.				
09	El colaborador presta atención a lo que el público usuario solicita.				
10	En la entidad donde usted labora, se anticipa a las dificultades.				
11	La institución cuenta con un manual de organización y funciones.				
12	La institución capacita a su personal al inicio de sus funciones.				
13	En la entidad donde usted labora, suelen capacitarlo para hacer mejor su trabajo.				
14	En la entidad donde usted labora, valoran la precisión con la cual se realizan los objetivos.				
	<b>ORIENTACIÓN A PERSONAS</b>				
15	En la entidad donde usted labora, los directivos de esta organización orientan y motivan a su personal en el ejercicio de sus funciones.				
16	En la entidad donde usted labora, lo más importante es el bienestar de sus colaboradores.				
17	En la entidad donde usted labora, se interesan por mejorar el bienestar de sus trabajadores.				
18	En la entidad donde usted labora, se ofrece oportunidad de desarrollo profesional.				
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
19	En la entidad donde usted labora, se da reconocimiento al equipo por el logro de los objetivos.				
20	En la entidad donde usted labora, conforma equipos de trabajo para cumplir los objetivos.				
21	En la entidad donde usted labora, el equipo valora el aporte de sus integrantes.				
22	En la entidad donde usted labora, se siente conforme con la forma de trabajo en equipo.				
	<b>ESTABILIDAD</b>				
23	Se siente bien trabajando en la entidad donde labora.				
24	Se siente identificado en la entidad donde labora.				
25	En la entidad donde usted labora, las personas tienen estabilidad laboral.				
26	Existe competencia entre tus compañeros dentro de la entidad.				

## Anexo 5: Instrumento de Calidad de Servicio

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que brinda al usuario; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
01	Usted como colaborador de la UGEL, está dispuesto a ayudar al usuario en sus solicitudes de servicio.				
02	Usted como colaborador de la UGEL, si al usuario se le presenta un problema, lo ayuda a resolverlo inmediatamente.				
03	Cuando usted promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				
	<b>FIABILIDAD</b>				
04	Usted cree que la calidad de servicio que brinda al usuario es buena.				
05	Usted como colaborador de la UGEL, pone interés en los requerimientos de los usuarios.				
06	Usted como colaborador de la UGEL, da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				
	<b>SEGURIDAD</b>				
07	Usted como colaborador de la UGEL, inspira confianza al brindar su servicio.				
08	Usted como colaborador de la UGEL, tiene conocimiento para responder las preguntas de los usuarios.				
09	Usted como colaborador de la UGEL, es cortés de manera constante con los usuarios.				
	<b>EMPATIA</b>				
10	Usted como colaborador de la UGEL, brinda una atención personalizada al momento que el usuario se acerca a solicitar un servicio.				
11	Usted como colaborador de la UGEL, entiende las necesidades específicas de los usuarios.				
12	Usted como colaborador de la UGEL, cree que los horarios de atención son convenientes para el usuario.				
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
13	Cuenta usted con uniforme apropiado para brindar un buen servicio al usuario.				
14	La UGEL cuenta con equipos modernos para brindar calidad de servicio al usuario.				
15	Usted como colaborador de la UGEL, cree que la infraestructura es apropiada para brindar un buen servicio al usuario.				

Anexo 6: Validaciones

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1. Experto: Alejandra Viaquez Ruz

1.2. Especialidad: Administración

1.3. Cargo actual: Directora de Asesoría Administrativa

1.4. Grado académico: Doctor

1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca

1.6. Tipo de instrumento: Questionario

1.7. Lugar y fecha: 30-10-19

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	5					
2	Formulado con lenguaje apropiado	5					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis	5					
5	Suficiencia para medir la variable	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento	5					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	5					
8	Expresado en hechos perceptibles	5					
9	Tiene secuencia lógica	5					
10	Basado en aspectos teóricos	5					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{50}{50} \times 100\% = 100\%$


**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

.....

  
 .....  
**Firma y sello del Experto**



**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: MCS ENZO ALDO BRAVO BURGOS
- 1.2. Especialidad: ESTADISTICA - ECONOMIA
- 1.3. Cargo actual: DOCENTE UNIVERSITARIO
- 1.4. Grado académico: MAESTRO EN CIENCIAS
- 1.5. Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
- 1.6. Tipo de instrumento: ENCUESTA - CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: 30-10-2019

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 100\%$

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....



Firma y sello del Experto

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

- I. REFERENCIA *Victor, Valentin Paredes Olive*
- 1.1. Experto: *Victor, Valentin Paredes Olive*
- 1.2. Especialidad: *Fisico*
- 1.3. Cargo actual: *Director de la Escuela de Postgrado*
- 1.4. Grado académico: *Doctor en Gestión Ambiental y Recursos Naturales*
- 1.5. Institución: *Universidad Nacional de Cajamarca*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario - Encuesta*
- 1.7. Lugar y fecha: *30-10-2019*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO

*Dr. Valentin Paredes Olive*  
DIRECTOR

Firma y sello del Experto



