



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“La Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Año 2023”

Presentado por:

Bach: KEIKO YEMINA MARTINEZ VILCHEZ

El resultado obtenido es una coincidencia de 5%, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 08 de agosto del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Administración



La cultura organizacional y calidad de servicio de los colaboradores en
la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

BACH. MARTINEZ VILCHEZ KEIKO YEMINA

ASESOR:

DR. PAREDES SUMARI EDDY TULIO

Ica, Perú

2025

Dedicatoria

A mi Dios, por darme la valentía, el cuidado y las bendiciones de cada día.

A mis padres, por ser mi fuerza y el apoyo que me impulsa a cumplir cada meta.

Agradecimiento

A los catedráticos, por sus enseñanzas, y a la Universidad, por brindarme un espacio de formación.

A mis abuelitos, Reymunda y Primitivo, por su cariño y sabios consejos.

A mis padres, Marisol y Agustín, por motivarme siempre a seguir adelante.

¡Gracias de todo corazón!

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vi
Abstract	ix
I. Introducción.	10
II. Estrategia metodológica.	10
III. Resultados.	13
IV. Discusión.....	50
V. Conclusiones	52
VI. Recomendaciones.....	53
VII. Referencias bibliográficas.....	54
VIII. Anexos	72

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operación de variables</i>	25
Tabla 2 <i>Población de estudio según grupo ocupacional</i>	11
Tabla 3 <i>Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo</i>	13
Tabla 4 <i>Existe un ambiente de respeto mutuo en mi lugar de trabajo</i>	14
Tabla 5 <i>El liderazgo de mi jefe inmediato fomenta que todos trabajemos en equipo</i>	15
Tabla 6 <i>Mantengo el control emocional en situaciones laborales difíciles</i>	16
Tabla 7 <i>Soy responsable con mis funciones sin necesidad de supervisión constante</i>	17
Tabla 8 <i>Soy capaz de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva</i>	18
Tabla 9 <i>Me esfuerzo por lograr los objetivos de la municipalidad</i>	19
Tabla 10 <i>Me siento parte importante de esta municipalidad</i>	20
Tabla 11 <i>Cumplo con mis objetivos laborales fijados en el área</i>	21
Tabla 12 <i>Mis valores personales están alineados con los de la municipalidad</i>	22
Tabla 13 <i>La cultura municipal promueve la honestidad y respeto</i>	23
Tabla 14 <i>Percibo ética y responsabilidad en el servicio municipal</i>	24
Tabla 15 <i>Atiendo a los usuarios de forma rápida y eficiente</i>	25
Tabla 16 <i>Cumplo con los plazos determinados para la prestación de servicios</i>	26
Tabla 17 <i>Utilizo adecuadamente los sistemas digitales asignados</i>	28
Tabla 18 <i>Dispongo con herramientas tecnológicas para realizar mi trabajo</i>	29
Tabla 19 <i>La tecnología facilita una mejor atención al usuario</i>	30
Tabla 20 <i>Estoy capacitado para resolver las necesidades de los usuarios</i>	31
Tabla 21 <i>Tomo decisiones acertadas dentro de mi función sin depender siempre del jefe</i>	32
Tabla 22 <i>Me mantengo actualizado sobre los procedimientos institucionales</i>	33
Tabla 23 <i>Trato a los usuarios con amabilidad y cortesía</i>	34
Tabla 24 <i>Escucho con atención las necesidades de cada usuario</i>	35
Tabla 25 <i>Me esfuerzo por brindar una atención personalizada</i>	36
Tabla 26 <i>Aplicación del Chi - Cuadrado</i>	38
Tabla 27 <i>Elaboración del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 1</i>	41
Tabla 28 <i>Elaboración del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 2</i>	43
Tabla 29 <i>Aplicación del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 3</i>	46
Tabla 30 <i>Aplicación del Chi - Cuadrado para la Hipótesis Especifico 4</i>	48

Índice de figuras

Figura 1	<i>Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos</i>	11
Figura 2	<i>Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo</i>	13
Figura 3	<i>Existe un ambiente de respeto mutuo en mi lugar de trabajo</i>	14
Figura 4	<i>El liderazgo de mi jefe inmediato fomenta que todos trabajemos en equipo</i>	15
Figura 5	<i>Mantengo el control emocional en situaciones laborales difíciles</i>	16
Figura 6	<i>Soy responsable con mis funciones sin necesidad de supervisión constante</i>	17
Figura 7	<i>Soy capaz de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva</i>	18
Figura 8	<i>Me esfuerzo por lograr los objetivos de la municipalidad</i>	19
Figura 9	<i>Me siento parte importante de esta municipalidad</i>	20
Figura 10	<i>Cumplo con mis objetivos laborales fijados en el área</i>	21
Figura 11	<i>Mis valores personales están alineados con los de la municipalidad</i>	22
Figura 12	<i>La cultura municipal promueve la honestidad y respeto</i>	23
Figura 13	<i>Percibo ética y responsabilidad en el servicio municipal</i>	24
Figura 14	<i>Atiendo a los usuarios de forma rápida y eficiente</i>	25
Figura 15	<i>Cumplo con los plazos determinados para la prestación de servicios</i>	26
Figura 16	<i>Respondo con prontitud ante solicitudes urgentes.</i>	27
Figura 17	<i>Respondo con prontitud ante solicitudes urgentes</i>	27
Figura 18	<i>Utilizo adecuadamente los sistemas digitales asignados</i>	28
Figura 19	<i>Dispongo con herramientas tecnológicas para realizar mi trabajo</i>	29
Figura 20	<i>La tecnología facilita una mejor atención al usuario</i>	30
Figura 21	<i>Estoy capacitado para resolver las necesidades de los usuarios</i>	31
Figura 22	<i>Tomo decisiones acertadas dentro de mi función sin depender siempre del jefe</i>	32
Figura 23	<i>Me mantengo actualizado sobre los procedimientos institucionales</i>	33
Figura 24	<i>Trato a los usuarios con amabilidad y cortesía</i>	34
Figura 25	<i>Escucho con atención las necesidades de cada usuario</i>	35
Figura 26	<i>Me esfuerzo por brindar una atención personalizada</i>	36
Figura 27	<i>Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)</i>	38
Figura 28	<i>Contrastación de Hipótesis General</i>	40
Figura 29	<i>Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)</i>	41
Figura 30	<i>Contratación de Hipótesis Especifica 1</i>	42
Figura 31	<i>Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)</i>	43
Figura 32	<i>Contrastación de Hipótesis Especifica 2</i>	44
Figura 33	<i>Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)</i>	45

Figura 34 <i>Contrastación de Hipótesis Especifico 3</i>	46
Figura 35 <i>Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)</i>	47
Figura 36 <i>Contrastación de Hipótesis Especifico 4</i>	48

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel explicativo. La muestra estuvo conformada por 64 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado como técnica de recolección de datos.

Los resultados, obtenidos mediante la prueba estadística de Chi - Cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, demostraron que el valor calculado de 285.26 superó al valor crítico de 113.145, permitiendo confirmar la validez de la hipótesis general. Además, se constató que todas las dimensiones de la cultura organizacional guardan una relación con la calidad del servicio, ya que los valores obtenidos en el clima laboral fueron de 57.30, que superó el valor crítico de 15.507; el autocontrol personal obtuvo 33.44 que superó al 15.507; el compromiso del colaborador alcanzó 22.41, que superó al 15.507; y los valores institucionales registraron 19.17, que también superó al 15.507, permitiendo la validación de las hipótesis específicas. Por lo tanto, estos hallazgos respaldan empíricamente la existencia de una relación entre ambas variables, resaltando la importancia de la cultura organizacional como un factor determinante en la calidad del servicio brindado por los colaboradores de la municipalidad.

Palabras claves: Cultura organizacional, calidad de servicio, municipalidad

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between organizational culture and the quality of service of the employees of the Provincial Municipality of Huanca Sancos, year 2023. For this purpose, a quantitative approach of an applied type was employed, with a non-experimental design, cross-sectional in nature, and an explanatory level. The sample consisted of 64 employees, to whom a structured questionnaire was applied as the data collection technique.

The results, obtained through the Chi-square statistical test, with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, demonstrated that the calculated value of 285.26 exceeded the critical value of 113.145, allowing the confirmation of the validity of the general hypothesis. In addition, it was found that all dimensions of organizational culture are related to service quality, since the values obtained for work climate were 57.30, which exceeded the critical value of 15.507; personal self-control obtained 33.44, which exceeded 15.507; employee commitment reached 22.41, which exceeded 15.507; and institutional values recorded 19.17, which also exceeded 15.507, allowing the validation of the specific hypotheses. Therefore, these findings empirically support the existence of a relationship between both variables, highlighting the importance of organizational culture as a determining factor in the quality of service provided by the municipality's employees.

Keywords: Organizational culture, service quality, municipality

I. Introducción

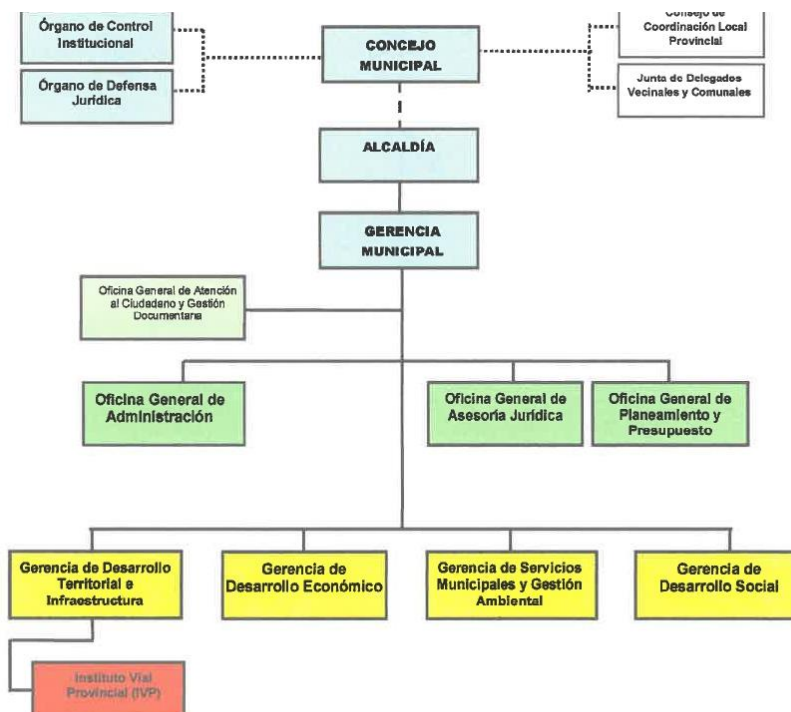
En estos últimos años, el estudio de la cultura organizacional ha tomado gran relevancia debido a que se entiende como una percepción integral que engloba ideas, principios, tradiciones, políticas y relaciones institucionales, las cuales con el tiempo han evolucionado para favorecer una adecuada calidad de servicio. Por ello, este estudio se desarrolló en la provincia de Huanca Sancos, ubicada en el departamento de Ayacucho, Perú, y forma parte de las once provincias bajo la administración del Gobierno Regional de Ayacucho ; con una población aproximada de 10,620 habitantes y una extensión territorial de 2,862.33 km², Huanca Sancos posee una rica historia cultural, siendo conocida como "El ombligo de la cultura Chanka"; este territorio, que fue parte de la Confederación Chanka, posee raíces que se remontan a enfrentamientos con los incas en el siglo XV y a la posterior fundación colonial del Pueblo de Nuestra Señora de la "O" de Sancos en 1570 y es así que finalmente, el 20 de noviembre de 1984, la provincia fue formalmente creada mediante la Ley 23928 (Congreso de la República del Perú, 1984).

La Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, como gobierno local, cumple un rol esencial en el desarrollo integral del territorio, enfocándose en cerrar brechas sociales y de infraestructura mediante una gestión eficiente y transparente. Su propósito incluye fomentar la participación ciudadana y garantizar servicios públicos de calidad que respondan a las necesidades de la población. No obstante, para alcanzar estos objetivos, resulta fundamental contar con una cultura organizacional sólida y alineada con la calidad del servicio que brinda los colaboradores en la municipalidad.

En este contexto, el presente estudio se centra en determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. La cultura organizacional, entendida a través de dimensiones como el clima laboral, autocontrol personal, compromiso del colaborador y valores institucionales, constituye un pilar fundamental para el desempeño institucional. Por otro lado, la calidad de servicio, medida mediante dimensiones como el tiempo de respuesta, la tecnología, capacidad del personal y empatía, es clave para satisfacer las demandas de la población, por tal razón, la investigación busca contribuir al fortalecimiento de la gestión municipal, proporcionando evidencia que permita implementar estrategias orientadas a optimizar tanto el entorno organizacional como la calidad de servicio prestados.

Finalmente, para profundizar en el análisis de esta problemática, resulta indispensable revisar los antecedentes teóricos y empíricos que fundamentan las variables son la base de este estudio. Dichos antecedentes permiten Determinar un marco de referencia que respalda el enfoque metodológico adoptado y facilita la identificación de aspectos clave para diseñar estrategias efectivas de mejora continua en la calidad de servicio.

Figura 1 Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos



Nota. Tomado de Gobierno del Perú (2022).

Antecedentes Internacionales

Cuello, Paternina y Herrera (2024), en su trabajo de investigación de pregrado presentado en la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR titulado *“Incidencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio de los Food Service del municipio de Sincelejo – Sucre, durante el año 2024”*, tuvieron como objetivo analizar la influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en este sector. Para llevar a cabo el estudio, los autores utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, sustentado en un paradigma positivista. Se recopilieron datos mediante encuestas tipo Likert aplicadas a 27 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. El instrumento fue validado con juicio de expertos y un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.927, lo que asegura la confiabilidad de las mediciones. Los resultados evidenciaron que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en la calidad del servicio. Entre las dimensiones evaluadas, el liderazgo, la comunicación y el clima organizacional demostraron ser factores determinantes en la percepción del servicio por parte de los clientes. En paralelo, aspectos como el

tiempo de respuesta, la satisfacción del cliente y la orientación al usuario evidenciaron una correlación positiva con el fortalecimiento de valores compartidos y una gestión eficiente dentro de los equipos de trabajo. El estudio también identificó oportunidades de mejora, como la necesidad de estandarizar procesos y fomentar la capacitación continua del personal. Estas acciones fueron recomendadas para incrementar la calidad del servicio, mejorar la experiencia del cliente y garantizar la sostenibilidad de los negocios. En conclusión, los autores subrayaron la importancia de consolidar una cultura organizacional sólida y alineada con los objetivos de calidad, lo que resulta esencial para asegurar la competitividad y el éxito del sector de Food Service en Sincelejo.

Reyes y Veliz (2021) ,en su artículo científico publicado en la revista Polo del Conocimiento titulado *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*, tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa pública del Ecuador. La investigación descriptiva, no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población estudiada incluyó a los 606 usuarios de la ciudadela Parrales y Guale, aplicándose un muestreo aleatorio simple que resultó en una muestra de 236 usuarios. Los datos se recopilaron utilizando la técnica SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones de la calidad del servicio a través de cuestionarios con escala Likert. El análisis de los datos se realizó mediante herramientas estadísticas como SPSS y Excel. Los resultados indicaron que factores como la actitud e imagen del personal, el tiempo de respuesta, el trato personalizado y las instalaciones cómodas se correlacionan positivamente con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En general, los clientes manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, subrayando la necesidad de mantener estándares de calidad y priorizar las expectativas de los usuarios para garantizar su fidelidad y satisfacción.

Chamba (2024) ,en su tesis de maestría en Gerencia presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil titulada *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa*, tuvo como propósito analizar cómo la cultura organizacional afecta la calidad de los servicios de salud ofrecidos en esta institución. La autora empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas tanto a los usuarios del hospital como al personal de salud. La validación de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos, lo que garantizó su fiabilidad y pertinencia. Los hallazgos principales mostraron percepciones desfavorables relacionadas con las dimensiones de la cultura organizacional, como la implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión. Estas dimensiones demostraron una correlación directa y significativa con aspectos de la calidad del servicio, tales como la fiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la

capacidad de respuesta y la empatía. El análisis estadístico confirmó una relación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.982, lo que subraya la importancia de fortalecer la cultura organizacional para mejorar la calidad del servicio. El estudio concluyó que una cultura organizacional sólida es fundamental para garantizar servicios de salud de calidad, impactando directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios.

Antecedentes Nacionales

Cabello (2019) ,en su tesis de Licenciatura en Administración presentada en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, titulada *Cultura Organizacional y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018*, tuvo como objetivo determinar cómo la cultura organizacional incide en la calidad de servicios en dicha institución. La investigación se clasificó como aplicada, de nivel explicativo, con un diseño no experimental y enfoque mixto. La población estuvo conformada por 21 y 147 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 107 individuos. Se emplearon cuestionarios validados y confiables para medir las variables “cultura organizacional” y “calidad de servicios”. En cuanto a los hallazgos, se evidenció que el 38,1% de los encuestados no estaban de acuerdo con la estructura organizacional, mientras que el 47,6% expresó desacuerdo respecto a las descripciones de los puestos. Además, el 42,9% manifestó insatisfacción con los estándares de poder, y el 47,6% mostro disconformidad con las normas internas de los grupos de trabajo. Respecto a la calidad del servicio, el 58,8% consideró que no se brindaba un servicio confiable, y el 54,2% indicó que el personal no reaccionaba con rapidez ante errores. La investigación concluyó que existe una correlación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($r = 0,691$, $p < 0,05$), lo que confirma que la cultura organizacional tiene un impacto considerable en la calidad de servicios ofrecidos. Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer los aspectos organizacionales para mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cajay.

Zegarra (2023) en su tesis de maestría en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo, titulada *La calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018*, tuvo como objetivo analizar la relación entre estas dos variables. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 empleados de la municipalidad, a quienes se les aplico un cuestionarios validados y confiables para medir las dimensiones de calidad del servicio (fiabilidad, tangibilidad y empatía) y de cultura organizacional (atención al cliente, orientación a las personas y estabilidad). Los resultados indicaron que el nivel de calidad del servicio fue considerado medio por el 56.6% de los encuestados, mientras que la cultura

organizacional también fue percibida en un nivel medio por un porcentaje similar. La prueba de Spearman reveló una correlación positiva elevada ($r = 0.926$, $p = 0.008$), lo que demostró que cuando la calidad del servicio mejora, la cultura organizacional también lo hace de manera significativa. Además, se identificaron relaciones específicas entre las dimensiones de ambas variables. Por ejemplo, la fiabilidad y la cultura organizacional presentaron una correlación positiva elevada ($r = 0.723$, $p < 0.001$), mientras que la tangibilidad y la empatía mostraron correlaciones positivas moderadas con valores de $r = 0.552$ y $r = 0.589$, respectivamente. Estas evidencias resaltaron que aspectos como la precisión en el servicio y la sensibilidad hacia el usuario son fundamentales para consolidar una cultura organizacional favorable. El estudio concluyó que existe una interacción significativa entre la calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, destacando la necesidad de reforzar prácticas y valores organizacionales para optimizar la atención brindada a la comunidad.

Omote (2022), en su tesis de licenciatura en Administración presentada a la Universidad César Vallejo, titulada *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022*, tuvo como objetivo explorar cómo la vinculación entre ambas variables en dicho contexto. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional descriptivo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La población consistió en 70 colaboradores de la municipalidad, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario estructurado en nueve preguntas para cada variable. Los datos fueron procesados con el software SPSS versión 26.0. Los resultados evidenciaron una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.743 ($p < 0.05$). Esto sugiere que una cultura organizacional sólida se traduce en una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido. De forma específica, se identificó que las dimensiones simbólica, instrumental y estabilizadora de la cultura organizacional influyen directamente en las expectativas, percepción y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios municipales. Los hallazgos destacaron que el fortalecimiento de prácticas organizacionales, como la promoción de valores compartidos y un clima laboral adecuado, son fundamentales para optimizar la calidad del servicio. Este estudio resalta la necesidad de adoptar estrategias que integren la mejora continua de la cultura organizacional, asegurando que los colaboradores se identifiquen con los objetivos institucionales y los traduzcan en una atención más eficiente y satisfactoria hacia la comunidad.

Antecedentes Locales

Boza (2023) presentó su tesis de doctorado en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, titulada *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Huamanga, 2021*, tuvo como objetivo de la investigación fue en evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que ofrece la Beneficencia Pública en la ciudad de Huamanga. La metodología aplicada fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 92 colaboradores, seleccionada de manera probabilística, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. En sus hallazgos, se demostró que la gestión administrativa, compuesta por funciones administrativas, comerciales y sociales, tiene una influencia significativa en la calidad del servicio. Este último fue evaluado a través de dimensiones como servicio óptimo, competencia de desempeño y cultura organizacional. Los resultados, analizados mediante el método de Chi - Cuadrado, evidenciaron una correlación estadísticamente significativa entre las variables principales, validando así las hipótesis planteadas. El autor concluyó que una adecuada gestión administrativa es crucial para mejorar los procesos y servicios ofrecidos por la institución, lo que incluye la capacitación del personal, el establecimiento de estrategias claras y la optimización de recursos. Entre sus recomendaciones, resaltó la necesidad de fomentar un clima laboral positivo, realizar evaluaciones periódicas al personal y mejorar las condiciones de infraestructura, para así elevar los estándares de calidad en el servicio brindado a los usuarios. Este estudio aportó evidencia relevante para la toma de decisiones en instituciones públicas, destacando la importancia de una gestión estratégica orientada a la mejora continua y al bienestar tanto de los colaboradores como de los usuarios.

Calderon (2022), en su tesis de maestría en Gestión Pública presentada en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, titulada *Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022*, tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad provincial de Huamanga. La investigación empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La muestra consistió en 384 usuarios de los servicios municipales, seleccionados mediante un muestreo probabilístico simple. La autora utilizó cuestionarios validados, con un Alfa de Cronbach superior a 0.80, lo que garantizó su confiabilidad. Las dimensiones exploradas incluyeron liderazgo y planificación estratégica, gestión de recursos humanos y compromiso, y gestión de recursos financieros y materiales. Los resultados se analizaron con la prueba de Rho de Spearman, tras confirmar la no normalidad de los datos con la prueba de Kolmogórov-Smirnov. El análisis reveló que el 76.8% de los encuestados consideró que la calidad del servicio y la gestión pública eran deficientes, y se observó una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables

($r=0.893$, $p=0.000$). Además, cada dimensión de la gestión pública mostró relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio, siendo especialmente relevante la gestión de recursos financieros ($r=0.537$, $p=0.000$). La investigación concluyó que una gestión pública eficiente mejora sustancialmente la calidad del servicio. Entre las recomendaciones se destacó la necesidad de fortalecer el liderazgo, optimizar la administración de recursos y promover la participación ciudadana para responder mejor a las necesidades de la comunidad. Este estudio aportó evidencia significativa para diseñar estrategias que impulsen la calidad de los servicios públicos y la percepción ciudadana sobre la gestión municipal.

Marquez (2024), en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, titulada *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del grifo "Leonardito", provincia de Huanta, Ayacucho, 2023*, tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Grifo Leonardito, ubicado en la provincia de Huanta, durante el año 2023. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta dirigida a los clientes, obteniendo información sobre dimensiones clave como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y satisfacción general. Los resultados mostraron una correlación positiva pero débil entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Aunque los usuarios manifestaron una percepción aceptable en cuanto a la calidad del servicio brindado, se identificaron aspectos críticos que podrían mejorarse significativamente. Entre ellos, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles fueron señalados como áreas que requieren mayor atención e inversión por parte de la empresa. La autora concluyó que, aunque existe una relación positiva entre las variables estudiadas, el impacto podría ser fortalecido mediante una mejor gestión de las actividades operativas y un mayor enfoque en las expectativas de los clientes. Se destacó la importancia de implementar estrategias orientadas a la mejora continua, tanto en el desarrollo del personal como en la modernización de las instalaciones. Este estudio aporta un marco referencial para otras empresas del sector hidrocarburos interesadas en optimizar sus servicios y aumentar la fidelización de su clientela.

Continuando con el análisis, es importante vincular los antecedentes revisados con el marco teórico que sustenta esta investigación. Los antecedentes proporcionan una visión empírica y contextual sobre cómo la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en diferentes instituciones, identificando brechas y buenas prácticas aplicadas en escenarios similares. En este sentido, el marco teórico facilita la profundización en los conceptos y enfoques relacionados con las dimensiones seleccionadas para nuestras variables, estableciendo una base sólida para interpretar los hallazgos y proponer soluciones pertinentes y adaptadas a la realidad de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Cultura Organizacional

Definición de Cultura Organizacional

La cultura organizacional puede considerarse como el “ADN” de una organización, ya que define cómo se interactúa, se toman decisiones y se logran los objetivos dentro de ella.

Según Robbins y Judge (2009), es “un sistema de significados compartidos por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 551). Por su parte, Chiavenato (2009) la define como un “sistema de creencias y valores compartidos que desarrolla dentro de una organización o una de sus unidades y guía el comportamiento de sus miembros” (p. 492).

Elementos de Cultura Organizacional

Como señala Mena (2018) afirma que la cultura organizacional:

“Presupone que todas las prácticas, valores, presunciones, costumbres, hábitos, filosofía, clima laboral, significados compartidos, lenguajes, rituales, códigos, reglamentos, manifestaciones, creencias, modos de pensar, producir, hacer, actuar, comportarse, generar información y contenido simbólico, integrarse o asociarse; así como las formas de percepción y los sentimientos generados al interior de las organizaciones” (p. 13).

Estos elementos forman la personalidad de una organización y como se relaciona con las personas dentro y fuera de ella.

Comportamiento Organizacional y Cultura

Llanos et. al. (2016) sostienen que el comportamiento organizacional se refiere a las actitudes y relaciones de los miembros dentro y fuera de la organización. Desde un enfoque sistémico, las organizaciones se conciben como sistemas vivos formados por personas que interactúan constantemente, generando influencias mutuas que afectan la cultura, la personalidad de la organización y sus relaciones con clientes y otros actores externos (pp. 15-16).

Características de la Cultura Organizacional

De acuerdo con (Chiavenato, 2009), las principales características de la cultura organizacional incluyen la regularidad en las interacciones, las normas de comportamiento, los valores dominantes, las filosofías de trato a los empleados y clientes, las reglas para ser aceptados en el grupo, y el clima organizacional. Estas características varían en intensidad, ubicándose entre estilos autocráticos hasta participativos y democráticos (p. 126).

Tipos de Cultura Organizacional

El Archivo General de la Nación (2016) clasifica la cultura organizacional en cinco tipos:

- **Cultura de poder:** Centrada en individuos con fuerte personalidad; se toman decisiones sin seguir procedimientos formales, como suele ocurrir en empresas familiares.
- **Cultura del puesto:** Basada en jerarquía, valorando la eficiencia y el cumplimiento de normas y objetivos, propias en los organismos gubernamentales.
- **Cultura de tarea:** Orientadas a la innovación, con decisiones tomadas por equipos autónomos, como en institutos de investigación.
- **Cultura de la persona:** Prioriza el talento individual, sin estructuras rígidas, típica de profesionales independientes o emprendedores.
- **Cultura de mercado:** Competitiva, orientada a resultados, centrada en el logro de metas, común en instituciones financieras (p. 26).

Rol de los profesionales en la Cultura Organizacional

Comprender cómo los empleados adquieren conocimientos, habilidades y comportamientos dentro de la organización es fundamental para los profesionales. Este conocimiento les permite interpretar la motivación y la forma en que se socializa en la organización, facilitando la integración de sistemas de acción.

Influencia del liderazgo y los Sistemas de control

Los líderes, tanto formales como informales, desempeñan un papel crucial en reforzar las normas y valores. Los sistemas de incentivos, sanciones, evaluaciones y auditorías influyen directamente en el comportamiento organizacional. Según el Archivo General de la Nación (2016), compartir información en culturas de poder puede ser un reto, lo que debe ser tomado en cuenta por los profesionales (pp. 29-30).

Transformación y alineación cultural

Finalmente, Hernández (2020) sostiene que la cultura organizacional puede ser transformada, siendo más eficaz aquella que respalda el logro de los objetivos estratégicos y alinea los comportamientos, procesos y métodos con los resultados esperados (p. 299).

Calidad de servicio

Definición de Calidad de Servicio

A diferencia de los productos tangibles, la calidad de servicio resulta más compleja de definir, ya que implica percepciones subjetivas del cliente. Según Camisón et. al. (2006) , la calidad de servicio “viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido” (p. 193).

Percepción de la Calidad de Servicio

Armstrong y Kotler (2013) sostienen que las empresas más exitosas en el sector servicios establecen altos estándares de calidad y buscan la excelencia de forma constante. Aunque la calidad depende en gran medida de las interacciones entre empleados y clientes, una adecuada recuperación ante errores puede convertir a clientes insatisfechos en leales. De hecho, una gestión efectiva del error puede generar más lealtad que si todo hubiera salido bien desde el inicio (p. 213).

Dimensiones de la Calidad de Servicio

Para alcanzar altos niveles de calidad, una organización debe atender los atributos que los clientes valoran. Estas características, conocidas como dimensiones de la calidad, determinan cómo lo usuarios perciben el servicio recibido (Camisón y otros, 2006, p. 899).

Cadena de valor del Servicio

Las empresas exitosas entienden que el rendimiento está directamente relacionado con una cadena de valor que conecta la satisfacción de los empleados con la de los clientes. Esta cadena inicia con la calidad del servicio interno, incluyendo una adecuada selección de personal, formación continua, buen clima laboral y apoyo organizacional. Como resultados, los empleados satisfechos son más productivos y generan un mejor servicio, lo cual se traduce en clientes más leales y comprometidos. Todo ello contribuye a un mayor crecimiento y rentabilidad para la organización (Armstrong y Kotler, 2013, p. 210).

El usuario como centro de la Calidad

De acuerdo con Llanos et. al. (2016), todos los modelos de la calidad colocan a las personas en el centro las personas; para lograr una verdadera calidad, se requiere que el personal

interiorice valores y prácticas coherentes con la cultura organizacional, basados en principios éticos (p. 32).

Deficiencias en la Calidad de Servicio

Camisón (2006) identifica cinco deficiencias que afectan la calidad del servicio: primero, la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de los directivos; segundo, la discrepancia entre percepciones directivas y estándares de calidad; tercero, discrepancia entre normas y ejecución del servicio ; cuarto, la falta de coherencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa ; y quinto, la diferencia entre el servicio esperado y el percibido por el cliente (p. 903).

Falta de una Cultura fuerte orientada al servicio

Armstrong y Kotler (2013) sostienen que “las empresas de servicios deben centrarse en tres tareas esenciales: diferenciar el servicio, mejorar la calidad y aumentar la productividad de servicio” (p. 212). En esta línea, Llanos et. al. (2016) advierten que:

“Pese a las exigencias del entorno global, pocas organizaciones, se han visto en la necesidad de desarrollarse una cultura solida que priorice la calidad del servicio al cliente y se alinee con la cultura nacional de miembros” (pp. 15-16).

Impacto del autismo y bienestar laboral en la calidad

El ausentismo puede ser un reflejo de la cultura organizacional y tener un impacto negativo significativo en la calidad del servicio (Robbins & Judge, 2009, p. 28). Por ello, algunos expertos sugieren que priorizar el bienestar de los empleados mediante descansos adecuados, motivación y condiciones laborales saludables no solo mejora su rendimiento, sino que también fortalece la calidad del servicio prestado (Hernández, 2020, p. xxvi).

Relación entre Cultura Organizacional y Calidad del Servicio

Las organizaciones orientadas a la calidad de servicio suelen adoptar una cultura del puesto, centrada en la eficiencia y los resultados. En cambio, aquellas que fomentan la innovación y el talento tienden a combinar culturas de tarea y de personas, promoviendo así la creatividad y el compromiso de los empleados (Archivo General de la Nación, 2016, p. 23).

Con base en este marco teórico, se estableció la siguiente formulación del problema que es la base para la investigación que se llevó a cabo:

Formulación del Problema

a. Problema General

P.G.: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?

b. Problemas Específicos

P.E. 1: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?

P.E. 2: ¿Qué relación existe entre el autocontrol personal y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?

P.E. 3: ¿Qué relación existe entre el compromiso del colaborador y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?

P.E. 4: ¿Qué relación existe entre los valores institucionales y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?

Es así que con estos problemas planteados se formularon los objetivos e hipótesis que guiaron esta investigación y que se muestran a continuación.

Justificación e importancia de la investigación

Justificación de la investigación

La presente investigación es pertinente porque permite comprender cómo la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio brindando por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; esta comprensión es clave para implementar mejoras que fortalezcan la productividad institucional mediante una comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y el desarrollo de habilidades.

El estudio aporta teóricamente al campo académico al genera conocimientos útiles para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de directrices aplicables tanto a la Municipalidad como a otras instituciones públicas.

Desde una perspectiva metodológica, proporciona un marco referencial que puede orientar futuras investigaciones similares, garantizando la fiabilidad y credibilidad de los resultados.

En cuanto a su relevancia práctica, los hallazgos permitirán a la entidad municipal identificar áreas críticas, formular planes de mejora y tomar decisiones más efectivas para optimizar la calidad de servicio.

Asimismo, el estudio tiene una importancia económica, ya que contribuye a optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad institucional. En el plano social, busca elevar la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, promoviendo su participación y aportando al desarrollo local.

En consecuencia, la investigación promueve el fortalecimiento de una cultura organizacional sólida, lo que no solo mejora el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores, sino que también incrementa la reputación institucional y la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos.

Importancia de la investigación

Esta investigación es importante porque una cultura organizacional bien estructurada favorece una gestión municipal más eficiente en diversos ámbitos como el presupuesto, desarrollo económico, medio ambiente y participación ciudadana.

Asimismo, permite identificar fortalezas y debilidades culturales que afectan el desempeño laboral, orientar decisiones administrativas y mejorar la calidad de servicio.

En primer lugar, facilita mejoras en la atención al usuario mediante procesos más ágiles y confiables. En segundo lugar, al promover un entorno laboral saludable, incrementa el compromiso y la productividad del colaborador. En tercer lugar, ofrece estrategias para mejorar el rendimiento organizacional mediante la capacitación y la implementación de medidas correctivas. Finalmente, fortalece la relación con la ciudadanía al promover una comunicación efectiva y un uso responsable de los recursos públicos.

Objetivos de la Investigación

a. Objetivo General.

O.G.: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

b. Objetivos Específicos.

O.E. 1: Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

O.E. 2: Determinar la relación entre el autocontrol personal y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

O.E. 3: Determinar la relación entre el compromiso del colaborador y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

O.E. 4: Determinar la relación entre los valores institucionales y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Hipótesis de la Investigación

a. Hipótesis general

H.G.: La cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

b. Hipótesis específicas.

H.E. 1: El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

H.E. 2: El autocontrol personal se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

H.E. 3: El compromiso del colaborador se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

H.E. 4: Los valores institucionales se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Con los objetivos e hipótesis planteados, la investigación buscó comprender de manera integral la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023; se puso especial énfasis en el análisis de las dimensiones de la cultura organizacional: clima laboral, autocontrol personal, compromiso del colaborador y valores institucionales, con el fin de identificar como estas se relacionan con la calidad de servicio.

A partir de los resultados obtenidos, se espera contribuir con herramientas prácticas que permitan diseñar estrategias orientadas a mejorar dicha calidad de servicio.

En cuanto a la estructura del presente estudio, el Capítulo II: Estrategia metodológica, expone el enfoque de la investigación, así como el tipo, nivel y diseño del estudio, también se presenta la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.

En el Capítulo III: Resultados, muestra los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas, acompañados del respectivo análisis estadístico que sustenta o refuta las hipótesis formuladas.

El Capítulo IV: Discusión, los hallazgos se contrastan con el marco teórico y antecedentes previos, brindando una reflexión crítica sobre sus significado y alcance.

El Capítulo V: Conclusiones sintetiza los principales hallazgos del estudio, destacando sus implicancias teóricas y prácticas.

El Capítulo VI: Recomendaciones propone acciones concretas para mejorar la calidad del servicio a partir de los resultados obtenidos.

Finalmente, el Capítulo VII: Referencias bibliográficas reúne las fuentes académicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, mientras que el Capítulo VIII: Anexos presenta los instrumentos aplicados, garantizando la transparencia del proceso investigativo.

Variables de la investigación

- **Variable independiente**
Cultura Organizacional
- **Variable dependiente**
Calidad de Servicio

Operacionalización de variables

Para la definición conceptual de las variables se tomaron como referencia los aportes teóricos de (Chiavenato, 2009) y del Archivo General de la Nación (2016), los cuales permitieron sustentar las dimensiones e indicadores considerados en la presente investigación.

Tabla 1 Operación de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Cultura Organizacional (Variable independiente - V.I.)	Es el conjunto de ideas, valores, normas, relaciones y costumbres que forman parte de la institución, y que orientan la forma en que los colaboradores actúan, se comunican, trabajan en equipo y tomas decisiones dentro de la organización.	Clima laboral	Percepción de relaciones interpersonales
			Percepción del apoyo del liderazgo
			Satisfacción con el ambiente laboral
		Autocontrol personal	Manejo de emociones en el trabajo
			Toma de decisiones autónomas
			Responsabilidad en tareas asignadas
		Compromiso del colaborador	Identificación con la institución
			Cumplimiento de metas laborales
			Responsabilidad en el cumplimiento de funciones
		Valores institucionales	Alineación entre valores personales e institucionales
			Apropiación de la misión y visión institucional
			Ética y transparencia en el desempeño laboral
Calidad de Servicio (Variable dependiente - V.D.)	Es el resultado del desempeño de los colaboradores al brindar atención a los usuarios, evaluado por su eficiencia, trato, conocimiento, empatía y capacidad de respuesta, lo que influye en la satisfacción ciudadana y la imagen institucional.	Tiempo de respuesta	Prontitud en la atención al usuario
			Cumplimiento de los tiempos establecidos
			Eficiencia en la atención del servicio
		Tecnología	Uso adecuado de herramientas tecnológicas
			Disponibilidad de equipos y sistemas
			Facilidad tecnológica para la atención
		Capacidad del personal	Competencia profesional del personal
			Formación continua
			Toma de decisiones autónomas
		Empatía	Amabilidad en el trato al usuario
			Personalización de la atención
			Escucha activa

Fuente: Elaboración propia.

II. Estrategia metodológica

Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron y analizaron datos numéricos mediante técnicas estadísticas, permitiendo medir las variables y contrastar las hipótesis planteadas.

Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El estudio corresponde a una investigación aplicada, ya que se orientó al análisis de una problemática concreta identificada en una institución pública específica, como es la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Los resultados obtenidos buscaron generar información útil y pertinente que contribuya a la mejora de la gestión institucional, particularmente en lo relacionado con la cultura organizacional y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En ese sentido, la investigación no se limitó únicamente a la generación de conocimiento teórico, sino que pretende servir como base para la toma de decisiones administrativas y el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento del desempeño organizacional y la atención ciudadana.

Nivel de investigación

El nivel de la investigación es explicativo, debido a que se orientó a analizar y explicar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Asimismo, el estudio buscó comprender cómo las dimensiones de la cultura organizacional: clima laboral, autocontrol personal, compromiso del colaborador y valores institucionales, se vinculan con las dimensiones de la calidad de servicio, permitiendo interpretar el comportamiento organizacional y su influencia en la atención brindada a los usuarios. Este nivel de investigación permitió profundizar en el análisis de las variables y sustentar los resultados obtenidos mediante pruebas estadísticas -

Diseño de la investigación.

En lo que respecta al diseño de investigación, se adoptó un diseño no experimental, sin modificación intencional de variables. Además, se empleó un diseño transversal, que permitió analizar, medir, describir y comprender la relación entre las variables en un único momento en el tiempo.

Población y muestra

Población

La población de estudio se definió aplicando criterios de inclusión y exclusión para asegurar la validez y relevancia de los resultados en el estudio; se consideró a los colaboradores que participan directamente en el proceso de administración y prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

De acuerdo con el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y la normativa vigente aplicable a las entidades públicas, por lo tanto, la población estuvo conformada por 64 colaboradores que toman decisiones , distribuidos según grupos ocupacionales, de la siguiente manera:

Tabla 2 *Población de estudio según grupo ocupacional*

N°	RÉGIMEN LABORAL /BASE LEGAL	CANTIDAD
1	CAS Confianza / Ley N.º 1057 -D.S. N.º 075-2008-PCM – Ley N.º 31131	7
2	CAS / CAS Indefinido / D.L. N.º 276	22
3	D.L. N.º 276 / CAS	12
4	CAS / Locación de servicios	15
5	Locadores / Medida Cautelar	8
Total		64

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al criterio de exclusión, se descartó a los colaboradores operativos, auxiliares debido a que ellos no toman decisiones formales y a los practicantes pre profesionales y profesionales, ya que no califican como colaboradores formales, según la Ley N° 28518, Ley sobre Modalidades Formativas Laborales y su reglamento (Congreso de la Republica del , 2005). Asimismo, según el Decreto Supremo N.º 007-2025-TR, ambas normas establecen que las prácticas preprofesionales no constituyen una relación laboral.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 64 colaboradores efectivos, es decir, se trabajó con la totalidad de la población. Esta decisión se debió al tamaño reducido, lo cual permitió asegurar la precisión de los resultados, garantizar la viabilidad del estudio y minimizar errores de muestreo, asegurando así la calidad de los hallazgos obtenidos.

Técnica e instrumentos de la investigación

Técnica de recolección de datos

Sánchez et. al. (2018) , señalan que la técnica comprende el conjunto de medios empleados para ejecutar el método de investigación este estudio se utilizó la técnica de encuesta estructurada, aplicada directamente a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Arispe et al. (2020) afirman que la encuesta “puede tener preguntas abiertas y cerradas” y que “las preguntas deben ser claras, precisas, comprensibles, breves, con un vocabulario simple y directo” (p. 83). Por tal motivo, se aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas tipo Likert de cinco niveles, diseñada específicamente para medir las variables de Cultura organizacional y Calidad de servicio.

Instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo con Sánchez et al. (2018), los instrumentos permiten medir las variables específicas; para este estudio, se emplearon dos cuestionarios tipo Likert de cinco opciones: uno para la variable de la Cultura organizacional ,compuesto por 12 ítems distribuidos en cuatro dimensiones; y otro para la variable Calidad de servicio, también con 12 ítems agrupados en cuatro dimensiones; ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y presentaron alta confiabilidad estadística.

Técnicas de Análisis e Interpretación de resultados

Los datos fueron procesados mediante el software SPSS versión 26. 0.; luego, se aplicó la prueba estadística de Chi - Cuadrado, con el fin de determinar la relación entre las variables analizadas; la interpretación de los resultados se realizó considerando un nivel de confianza del 95% un margen de error del 5%, comprobando el valor calculado con el valor crítico.

III. Resultados

Presentación e interpretación de resultados

Variable independiente: Cultura Organizacional

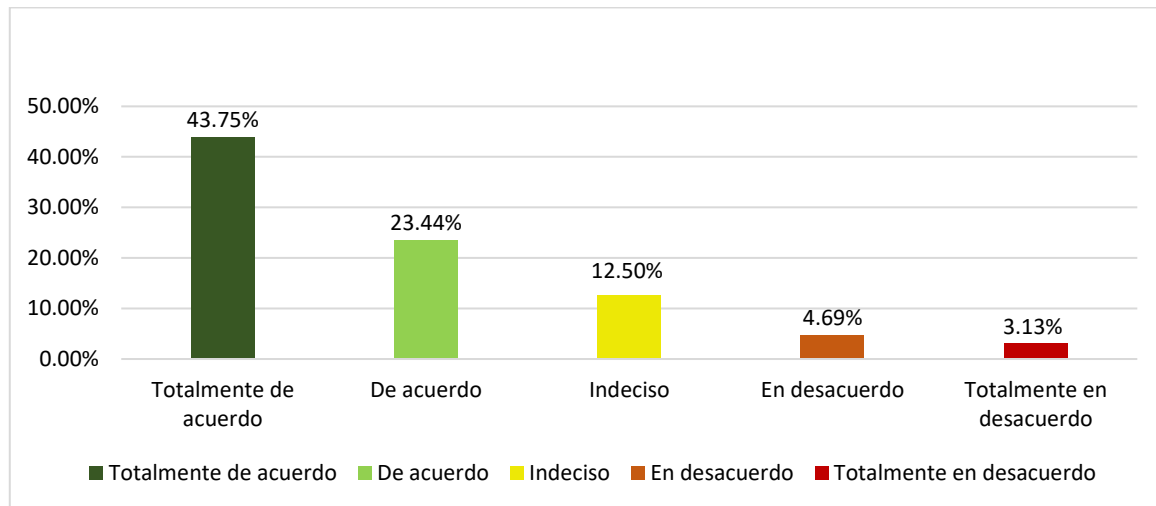
Dimensión: Clima laboral

Tabla 3 Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	28	28	43.75%	43.75%
De acuerdo	15	43	23.44%	67.19%
Indeciso	8	51	12.50%	79.69%
En desacuerdo	3	54	4.69%	84.38%
Totalmente en desacuerdo	2	56	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 2 Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el 43.75% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 23.44% estuvo de acuerdo, el 12.50% se mostró indeciso, mientras que el 4.69% estuvo en

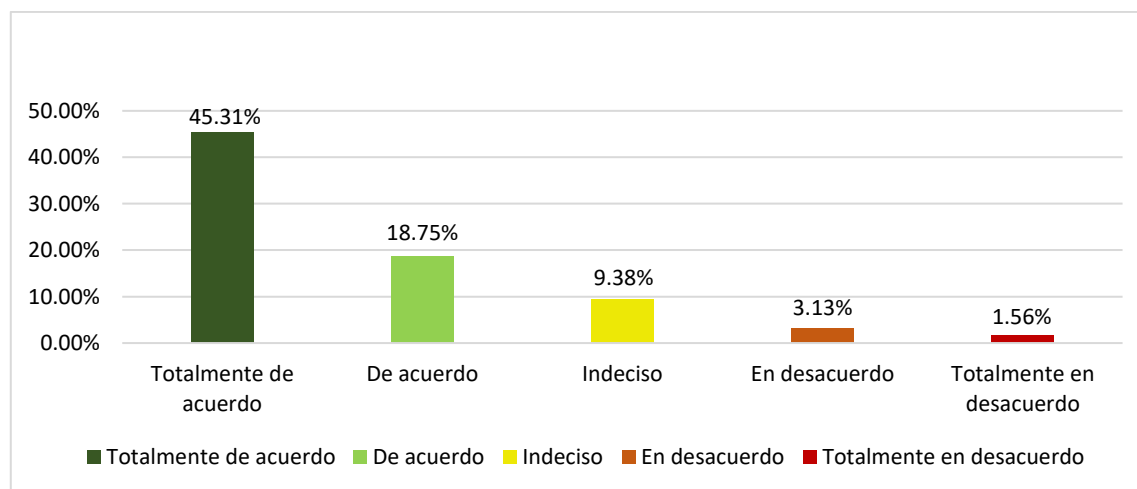
desacuerdo y el 3.13% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores perciben una buena relación dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 4 *Existe un ambiente de respeto mutuo en mi lugar de trabajo*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	29	29	45.31%	45.31%
De acuerdo	12	41	18.75%	64.06%
Indeciso	6	47	9.38%	73.44%
En desacuerdo	2	49	3.13%	90.56%
Totalmente en desacuerdo	1	50	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 3 *Existe un ambiente de respeto mutuo en mi lugar de trabajo*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Con base en los porcentajes se observa que el 45.31% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que existe un ambiente de respeto mutuo en su lugar de trabajo, mientras que el 18.75% indicó estar de acuerdo, el 9.38% se mostró indeciso, el 3.13% estuvo en desacuerdo y el 1.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una mayoría de

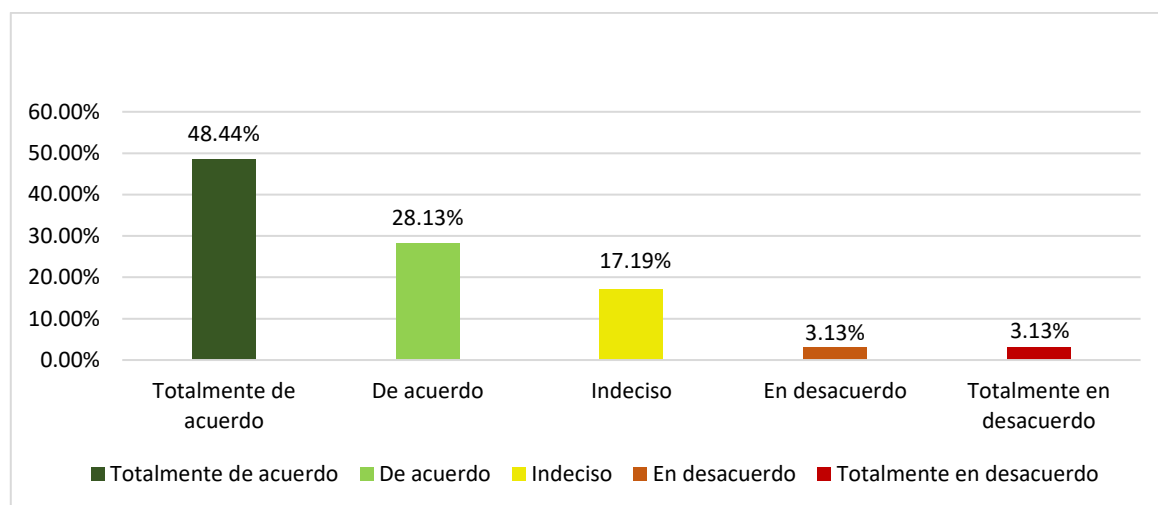
colaboradores perciben un ambiente laboral respetuoso dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 5 El liderazgo de mi jefe inmediato fomenta que todos trabajemos en equipo

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	31	31	48.44%	48.44%
De acuerdo	18	49	28.13%	76.56%
Indeciso	11	60	17.19%	93.75%
En desacuerdo	2	62	3.13%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 4 El liderazgo de mi jefe inmediato fomenta que todos trabajemos en equipo



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 48.44% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que el liderazgo de su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo, mientras que el 28.13% indicó estar de acuerdo, el 17.19% se mostró indeciso, el 3.13% estuvo en desacuerdo y el 3.13%, manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan

que la mayoría de los colaboradores percibe un liderazgo que promueve el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

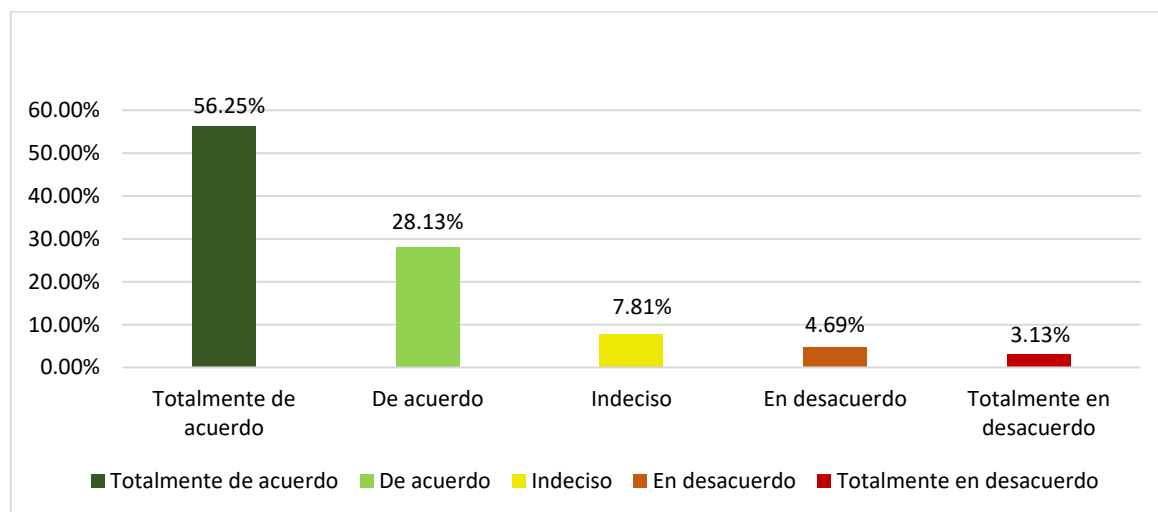
Dimensión: Autocontrol personal

Tabla 6 Mantengo el control emocional en situaciones laborales difíciles

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	36	36	56.25%	56.25%
De acuerdo	18	54	28.13%	84.38%
Indeciso	5	59	7.81%	92.19%
En desacuerdo	3	62	4.69%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota. Data procesada en SPSS 26.

Figura 5 Mantengo el control emocional en situaciones laborales difíciles



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Los datos obtenidos nos permiten observar que el 56.25% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que mantiene el control emocional en situaciones laborales difíciles, mientras que el 28.13% indicó estar de acuerdo, el 7.81% se mostró indeciso, el 4.69% estuvo en desacuerdo y el 3.13%, manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una

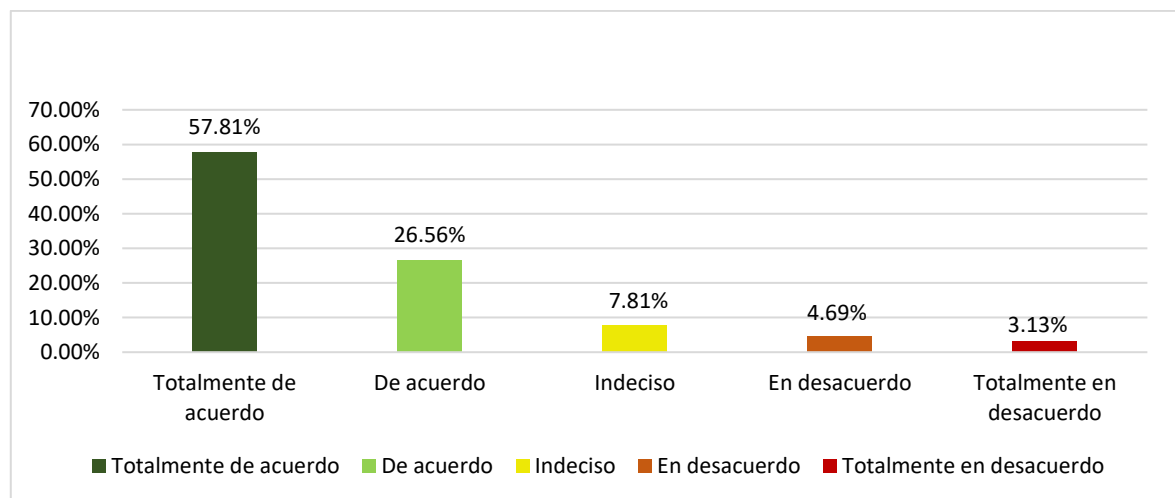
mayoría de los colaboradores perciben tener un adecuado nivel de autocontrol personal en su entorno laboral en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 7 Soy responsable con mis funciones sin necesidad de supervisión constante

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	37	37	57.81%	57.81%
De acuerdo	17	54	26.56%	84.38%
Indeciso	5	59	7.81%	92.19%
En desacuerdo	3	62	4.69%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 6 Soy responsable con mis funciones sin necesidad de supervisión constante



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el 57.81% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que son responsables con sus funciones sin necesidad de supervisión constante, mientras que el 26.56% indicó estar de acuerdo, el 7.81% se mostró indeciso, el 4.69% estuvo en desacuerdo y el 3.13% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan

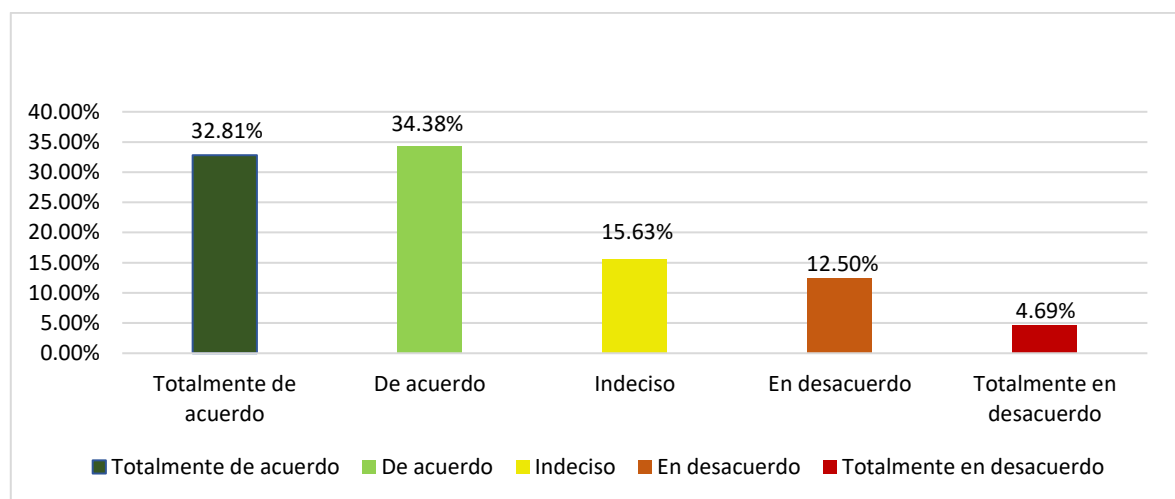
que una mayoría de los colaboradores percibe un alto nivel de responsabilidad individual en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 8 Soy capaz de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	21	21	32.81%	32.81%
De acuerdo	22	43	34.38%	67.19%
Indeciso	10	53	15.63%	82.81%
En desacuerdo	8	61	12.50%	95.31%
Totalmente en desacuerdo	3	64	4.69%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 7 Soy capaz de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el 34.38% de los colaboradores indicó estar de acuerdo con ser capaces de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva, seguido por el 32.81% que manifestó estar totalmente de acuerdo, el 15.63% se mostró indeciso, mientras que el 12.50% estuvo en desacuerdo y el 4.69% expresó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados

reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la capacidad de los colaboradores para gestionar conflictos en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

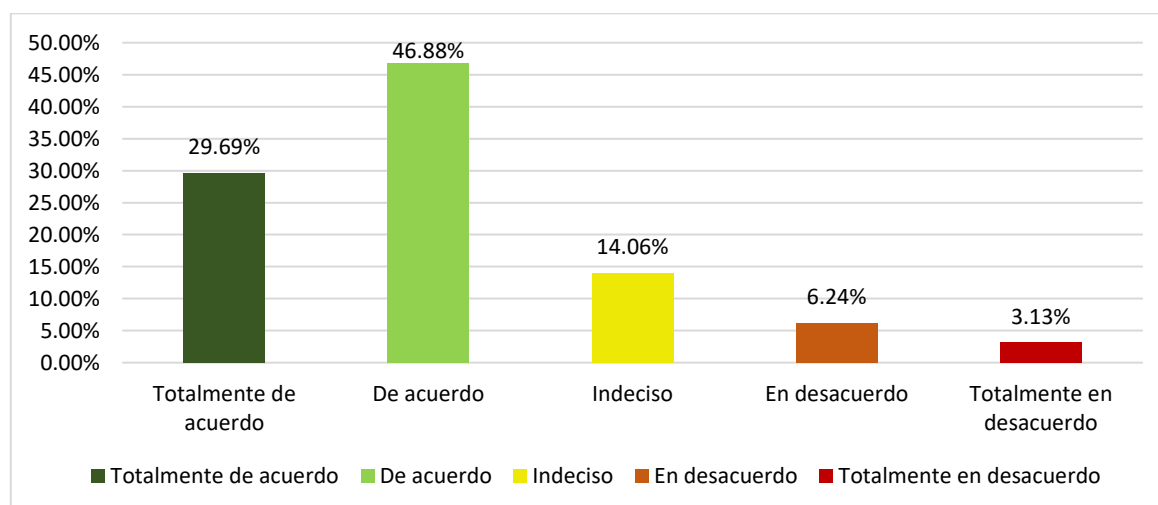
Dimensión: Compromiso del colaborador

Tabla 9 *Me esfuerzo por lograr los objetivos de la municipalidad*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	29.69%	29.69%
De acuerdo	30	49	46.88%	76.56%
Indeciso	9	58	14.06%	90.63%
En desacuerdo	4	62	6.24%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 8 *Me esfuerzo por lograr los objetivos de la municipalidad*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultado obtenidos, se observa que el 46.88% de los colaboradores indicó estar de acuerdo con que se esforzaba por lograr los objetivos de la municipalidad, mientras que el 29.69% manifestó estar totalmente de acuerdo, por otro lado el 14.06% ,se mostró indeciso, el 6.25% estuvo en desacuerdo y el 3.13% expresó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados evidencian

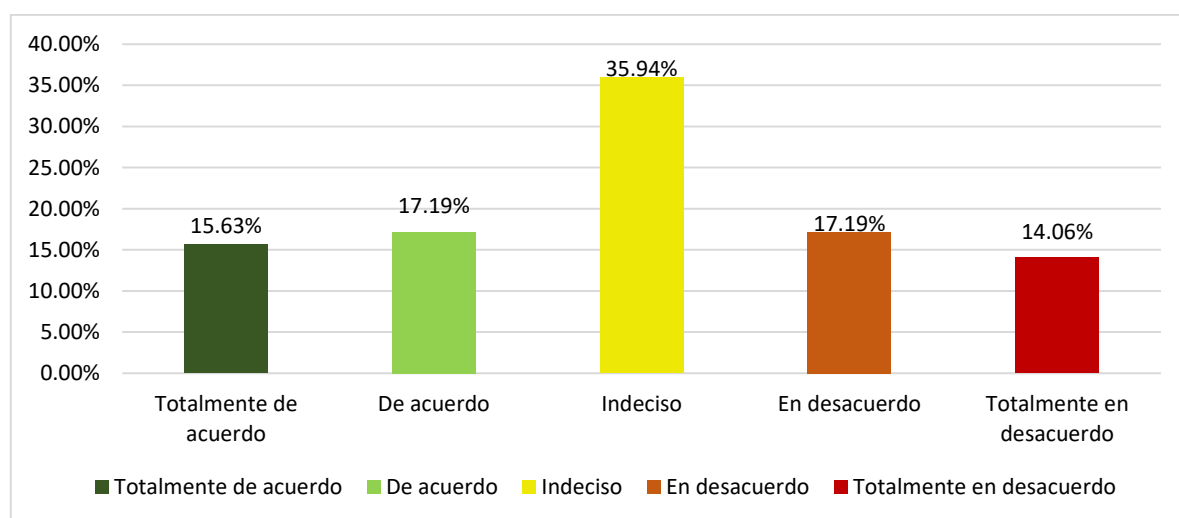
que la mayoría de los colaboradores se percibe comprometida con el cumplimiento de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 10 *Me siento parte importante de esta municipalidad*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	10	10	15.63%	15.63%
De acuerdo	11	21	17.19%	32.81%
Indeciso	23	44	35.94%	68.75%
En desacuerdo	11	55	17.19%	85.94%
Totalmente en desacuerdo	9	64	14.06%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 9 *Me siento parte importante de esta municipalidad*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, se observa que el 35.94% de los colaboradores se mostró indeciso respecto a sentirse parte importante de la municipalidad, mientras que el 17.19% indicó estar de acuerdo y otro 17.19% manifestó estar en desacuerdo, el 15.63% expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 14.06% expresó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan

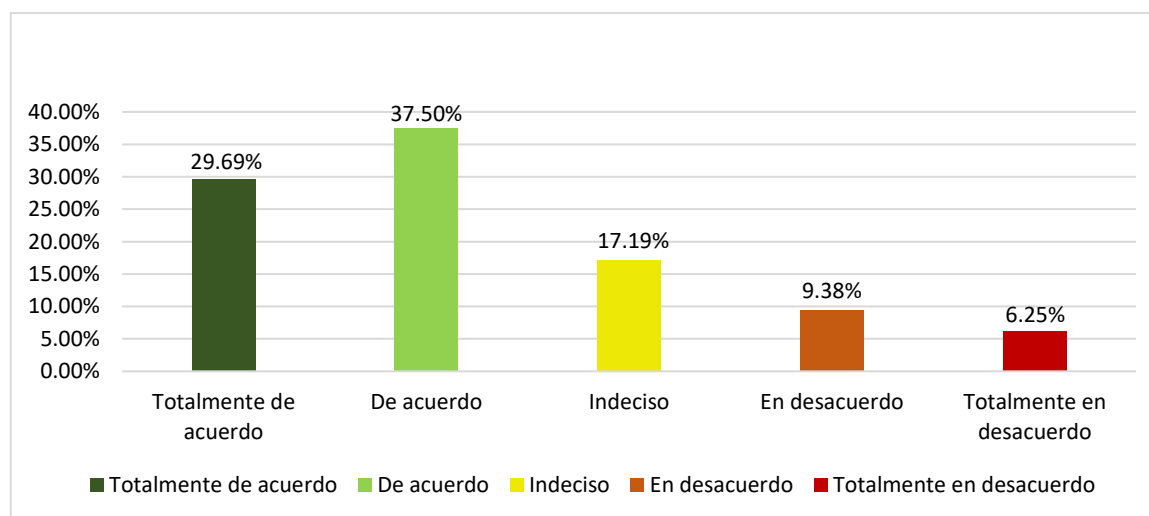
que existe una percepción dividida entre los colaboradores respecto a su sentido de pertenencia en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 11 *Cumpro con mis objetivos laborales fijados en el área*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	29.69%	29.69%
De acuerdo	24	43	37.50%	67.19%
Indeciso	11	54	17.19%	84.38%
En desacuerdo	6	60	9.38%	93.75%
Totalmente en desacuerdo	4	64	6.25%	100.00%
	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 10 *Cumpro con mis objetivos laborales fijados en el área*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el 37.50% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo con cumplir los objetivos laborales fijados en área, mientras que el 29.69% indicó estar totalmente de acuerdo, el 17.19% se mostró indeciso, mientras que el 9.38% estuvo en desacuerdo y el 6.25% expresó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan una tendencia

mayoritaria hacia el cumplimiento de los objetivos laborales establecidos, lo cual evidencio un nivel general de responsabilidad entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

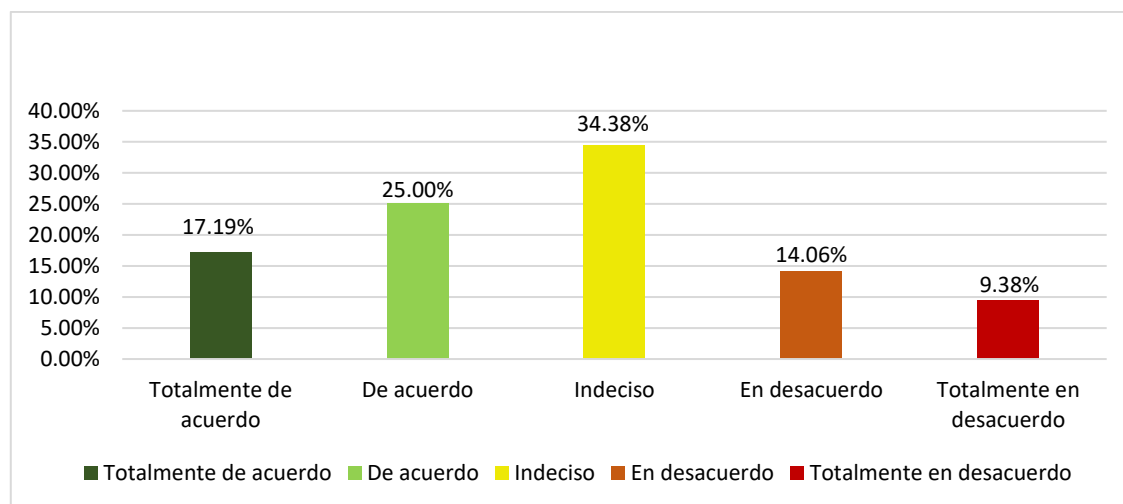
Dimensión: Valores institucionales

Tabla 12 *Mis valores personales están alineados con los de la municipalidad*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	17.19%	17.19%
De acuerdo	16	27	25.00%	42.19%
Indeciso	22	49	34.38%	76.56%
En desacuerdo	9	58	14.06%	90.63%
Totalmente en desacuerdo	6	64	9.38%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 11 *Mis valores personales están alineados con los de la municipalidad*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 34.38% de los colaboradores se mostró indeciso respecto a que sus valores personales están alineados con los de la municipalidad, mientras que el 25.00% indicó estar de acuerdo, el 17.19% se manifestó estar totalmente de acuerdo, el 14.06% estuvo en desacuerdo y el 9.38% indicó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados

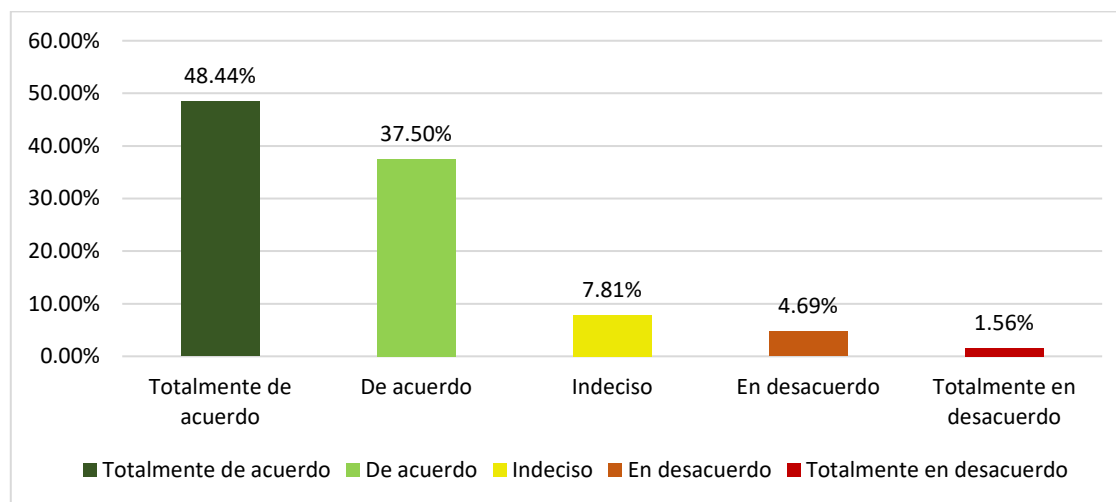
reflejan que una parte significativa de los colaboradores no tiene una postura definida sobre la alineación de sus valores personales con las de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 13 *La cultura municipal promueve la honestidad y respeto*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	31	31	48.44%	48.44%
De acuerdo	24	55	37.50%	85.94%
Indeciso	5	60	7.81%	93.75%
En desacuerdo	3	63	4.69%	98.44%
Totalmente en desacuerdo	1	64	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 12 *La cultura municipal promueve la honestidad y respeto*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultado, se observan que el 48.44% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que la cultura municipal promueve la honestidad y el respeto, mientras que el 37.50% indicó estar de acuerdo, el 7.81% se mostró indeciso, el 4.69% estuvo en desacuerdo y el 1.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo, estos resultados reflejan una percepción

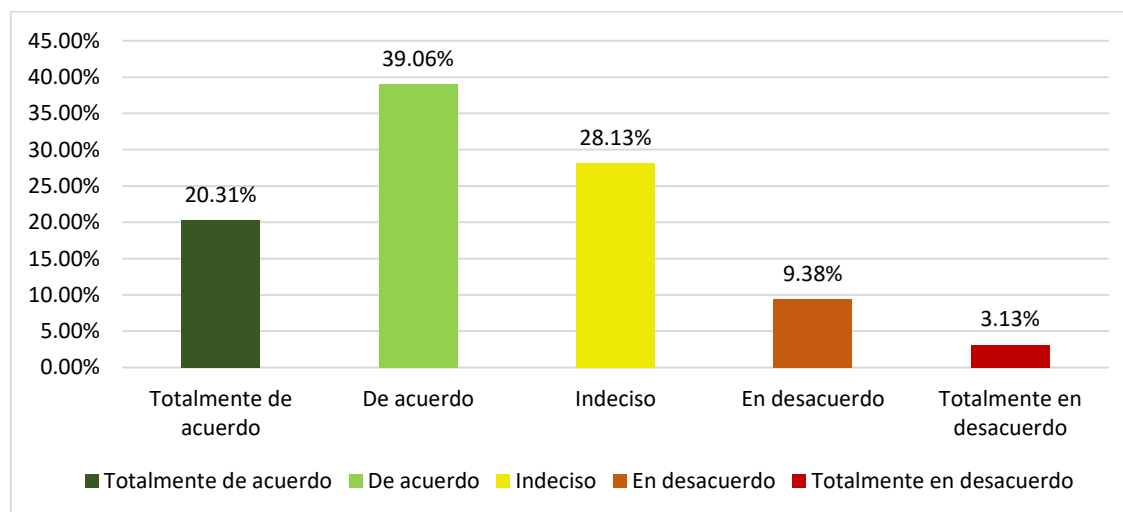
mayoritariamente positiva respecto a cómo la cultura municipal promueve la honestidad y el respeto en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 14 *Percibo ética y responsabilidad en el servicio municipal*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	13	13	20.31%	20.31%
De acuerdo	25	38	39.06%	59.38%
Indeciso	18	56	28.13%	87.50%
En desacuerdo	6	62	9.38%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 13 *Percibo ética y responsabilidad en el servicio municipal*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 39.06% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo con percibir ética y responsabilidad en el servicio municipal, mientras que el 29.13% manifestó estar indeciso, el 20.31% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 9.38% estuvo en desacuerdo y el 3.13% indicó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados

reflejan una existe una percepción mayoritariamente positiva respecto a la ética y responsabilidad en los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

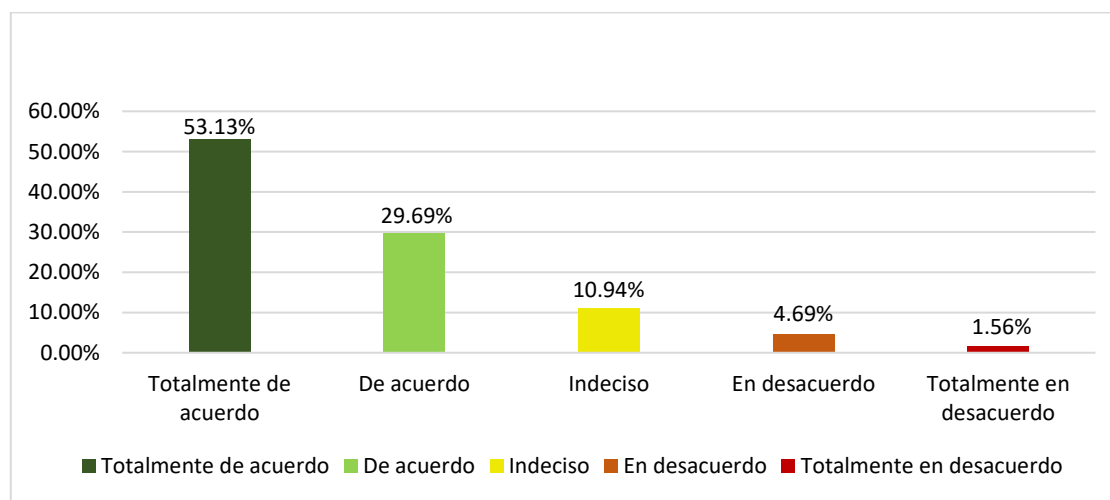
Dimensión: Tiempo de respuesta

Tabla 15 *Atiendo a los usuarios de forma rápida y eficiente*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	34	34	53.13%	53.13%
De acuerdo	19	53	29.69%	82.81%
Indeciso	7	60	10.94%	93.75%
En desacuerdo	3	63	4.69%	98.44%
Totalmente en desacuerdo	1	64	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 14 *Atiendo a los usuarios de forma rápida y eficiente*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según resultado obtenidos , se observa que el 53.13% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente, mientras que el 29.69% indicó estar de acuerdo, el 10.94% se mostró indeciso, el 4.69% estuvo en desacuerdo y el

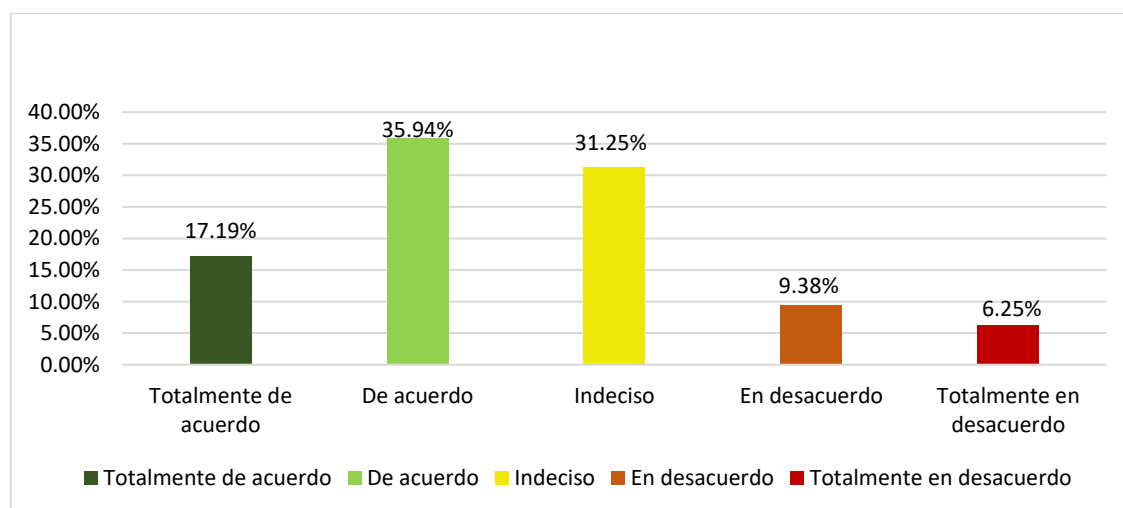
1.56% totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la rapidez y eficiencia en la atención al usuario dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 16 *Cumplimiento con los plazos determinados para la prestación de servicios*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	17.19%	17.19%
De acuerdo	23	34	35.94%	53.13%
Indeciso	20	54	31.25%	84.38%
En desacuerdo	6	60	9.38%	93.75%
Totalmente en desacuerdo	4	64	6.25%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 15 *Cumplimiento con los plazos determinados para la prestación de servicios*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 35.94% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo con que cumplen con los plazos determinados para la prestación de servicios, mientras que el 31.25% se mostró indeciso; el 17.19% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 9.38% manifestó estar en desacuerdo y el 6.25% indicó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan una percepción moderadamente favorable respecto al

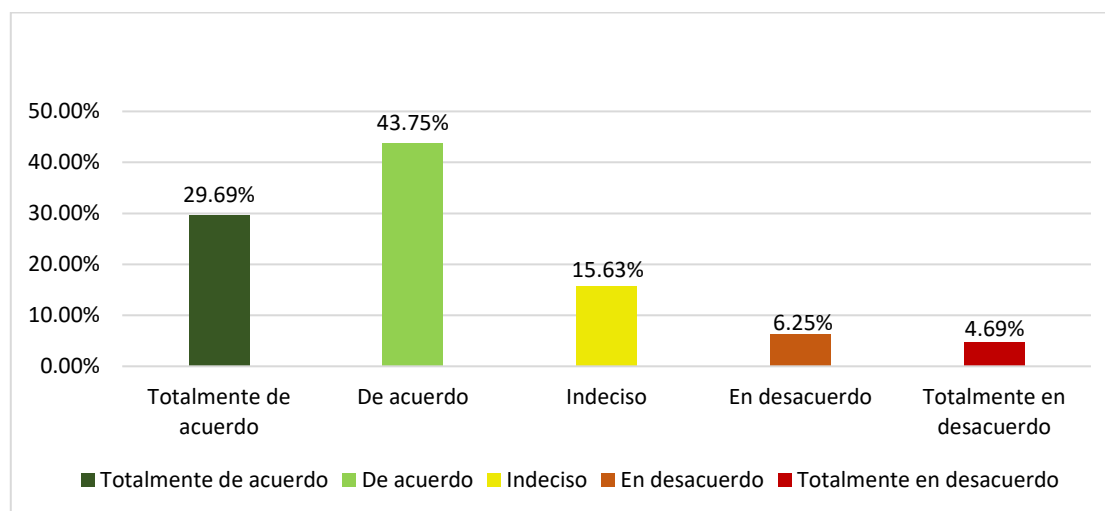
cumplimiento de plazos en la prestación de servicios dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Figura 16 *Respondo con prontitud ante solicitudes urgentes*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	29.69%	29.69%
De acuerdo	28	47	43.75%	73.44%
Indeciso	10	57	15.63%	89.06%
En desacuerdo	4	61	6.25%	95.31%
Totalmente en desacuerdo	3	64	4.69%	100.00%
	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 17 *Respondo con prontitud ante solicitudes urgentes*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según resultados obtenidos , se observa que el 43.75% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo con que responden con prontitud ante solicitudes urgentes, mientras que el 29.69% que indicó estar totalmente de acuerdo, el 15.63% se mostró indeciso, el 6.25% indicó estar en desacuerdo y el 4.69% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacidad de respuesta oportuna ante solicitudes urgentes dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

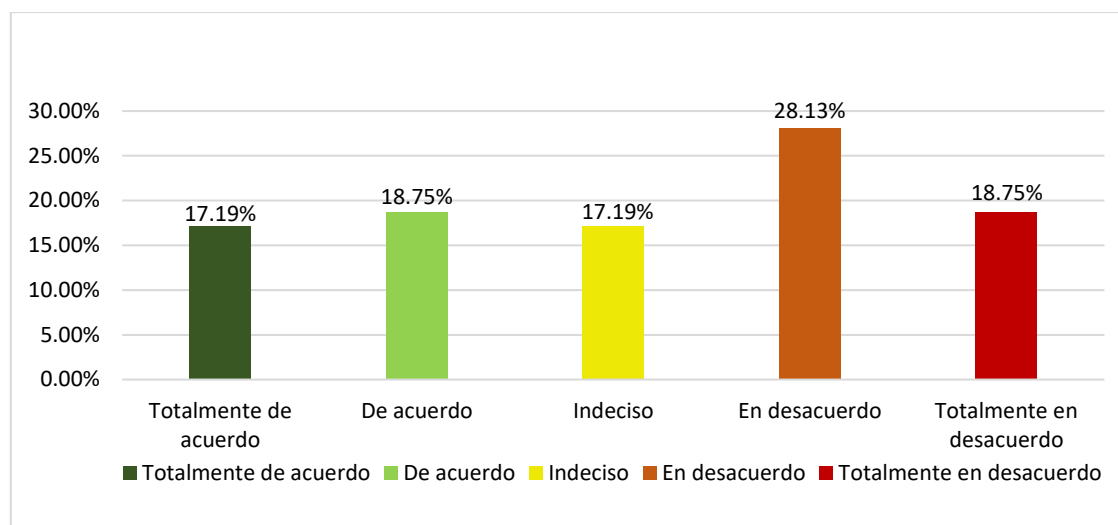
Dimensión: Tecnología

Tabla 17 Utilizo adecuadamente los sistemas digitales asignados

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	17.19%	17.19%
De acuerdo	12	23	18.75%	35.94%
Indeciso	11	34	17.19%	53.13%
En desacuerdo	18	52	28.13%	81.25%
Totalmente en desacuerdo	12	64	18.75%	100.00%
	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 18 Utilizo adecuadamente los sistemas digitales asignados



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

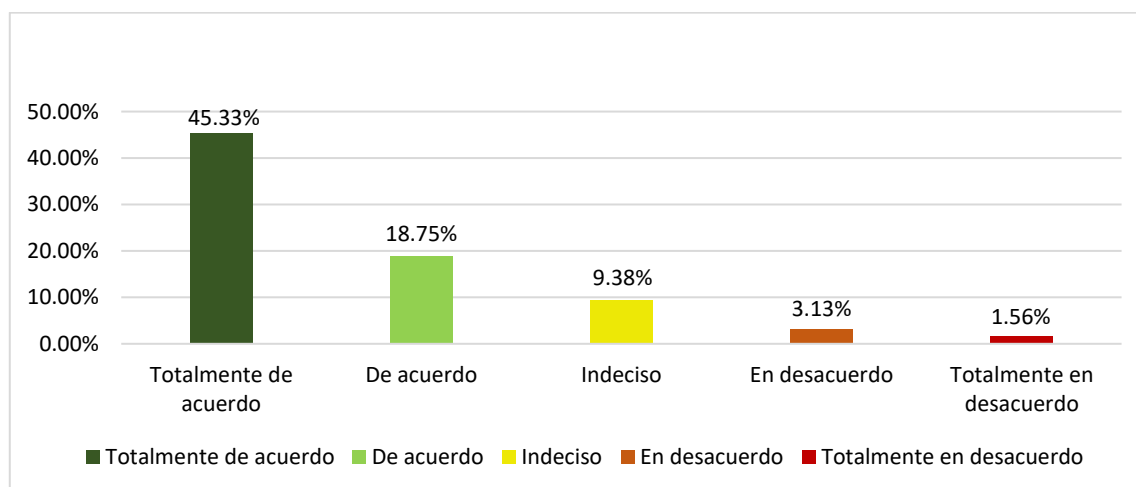
Según los resultados obtenidos, se observa que el 28.13% de los colaboradores manifestó estar desacuerdo con utilizar adecuadamente los sistemas digitales asignados, mientras que el 18.75% indicó estar de acuerdo y el mismo porcentaje expresó estar totalmente en desacuerdo, asimismo el 17.19% expresó estar totalmente de acuerdo y el 17.19 se mostró indeciso, estos resultados evidencian limitaciones en la disponibilidad de herramientas tecnológicas para el adecuado desempeño de las funciones.

Tabla 18 Dispongo con herramientas tecnológicas para realizar mi trabajo

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	29	29	45.33%	45.33%
De acuerdo	12	41	18.75%	64.06%
Indeciso	6	47	9.38%	73.44%
En desacuerdo	2	49	3.13%	90.56%
Totalmente en desacuerdo	1	50	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 19 Dispongo con herramientas tecnológicas para realizar mi trabajo



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

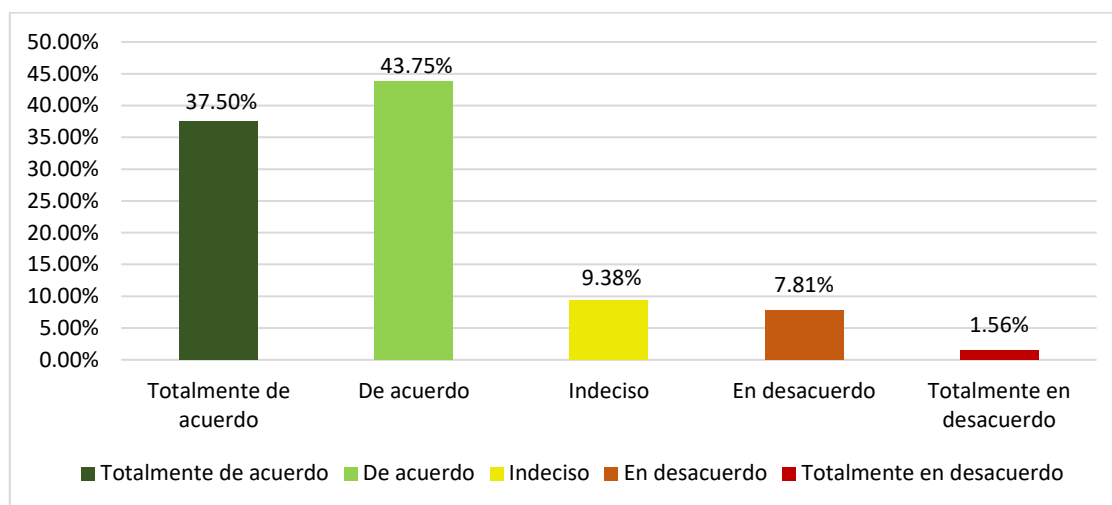
Según los resultados obtenidos, se observa que el 45.33% de los colaboradores manifestó estar en totalmente de acuerdo con disponer de herramientas tecnológicas para realizar su trabajo, mientras que el 18.75% indicó estar de acuerdo, el 9.38% indicó indecisión, el 3.13% manifestó estar de desacuerdo y el 1.56% indicó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejaron una percepción mayoritariamente desfavorable respecto a la disponibilidad de herramientas tecnológicas para el cumplimiento de sus funciones dentro de la Municipalidad Provincial de Huancá Sancos.

Tabla 19 *La tecnología facilita una mejor atención al usuario*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	24	24	37.50%	37.50%
De acuerdo	28	52	43.75%	81.25%
Indeciso	6	58	9.38%	90.63%
En desacuerdo	5	63	7.81%	98.44%
Totalmente en desacuerdo	1	64	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 20 *La tecnología facilita una mejor atención al usuario*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 43.75% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo en que la tecnología facilita una mejor atención al usuario, mientras que el 37.50% indicó estar totalmente de acuerdo, el 9.38%, se mostró indeciso, el 7.81% expresó estar en desacuerdo y el 1.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejaron una percepción mayoritariamente positiva respecto a la influencia de la tecnología en la mejora de la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

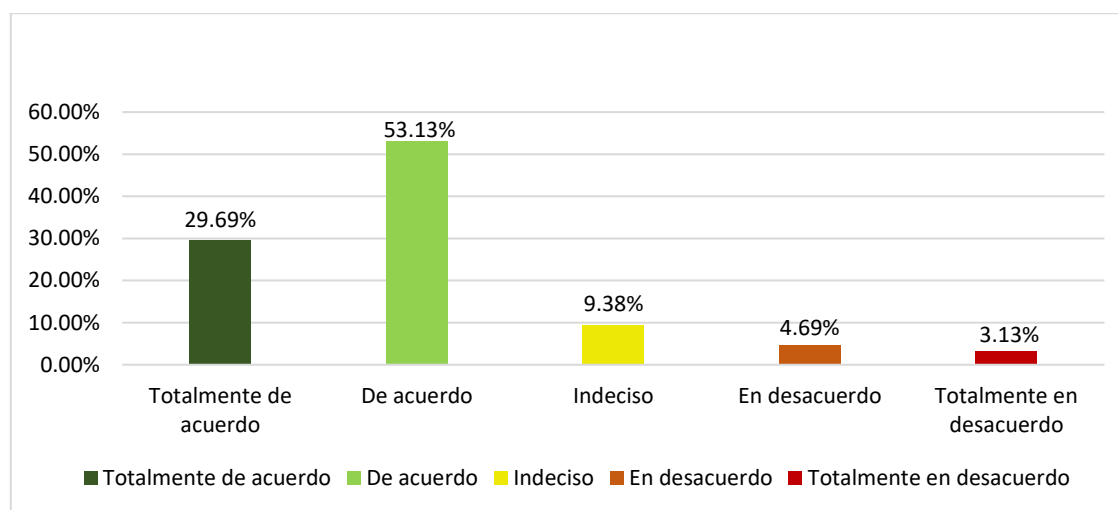
Dimensión: Capacidad del personal

Tabla 20 *Estoy capacitado para resolver las necesidades de los usuarios*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	29.69%	29.69%
De acuerdo	34	53	53.13%	82.81%
Indeciso	6	59	9.38%	92.19%
En desacuerdo	3	62	4.69%	96.88%
Totalmente en desacuerdo	2	64	3.13%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 21 *Estoy capacitado para resolver las necesidades de los usuarios*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

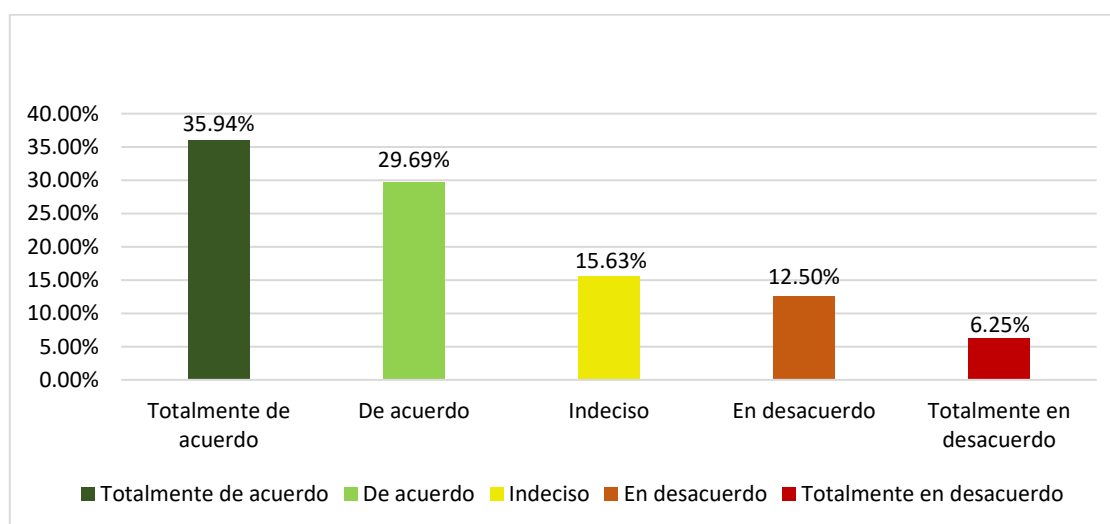
De acuerdo a los resultados, se observa que el 53.13% de los colaboradores indicó estar de acuerdo con estar capacitado para resolver las necesidades de los usuarios, mientras que el 29.69% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 9.38% se mostró indeciso, el 4.69% expresó estar en desacuerdo y el 3.13% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacitación del personal para atender las necesidades de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 21 Tomo decisiones acertadas dentro de mi función sin depender siempre del jefe

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	23	23	35.94%	35.94%
De acuerdo	19	42	29.69%	65.63%
Indeciso	10	52	15.63%	81.25%
En desacuerdo	8	60	12.50%	93.75%
Totalmente en desacuerdo	4	64	6.25%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 22 Tomo decisiones acertadas dentro de mi función sin depender siempre del jefe



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

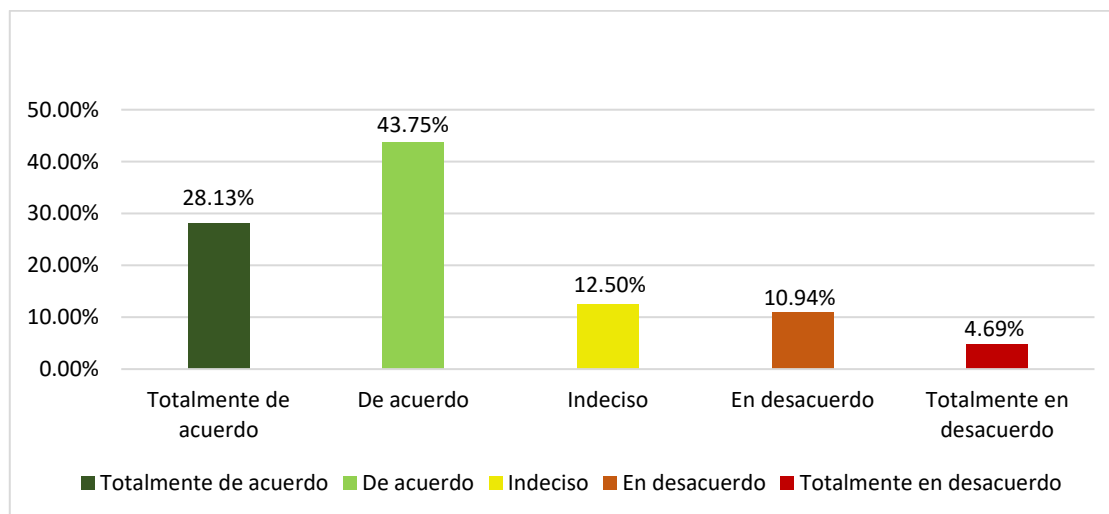
Según resultados obtenidos , se observa que el 35.94% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que se toma decisiones acertadas dentro de su función sin depender siempre del jefe, mientras que el 29.69% indicó estar de acuerdo , el 15.63% se mostró indeciso, el 12.50% expresó estar en desacuerdo y el 6.25% expresó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores perciben que toman decisiones acertadas dentro de su función sin depender siempre del jefe en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 22 *Me mantengo actualizado sobre los procedimientos institucionales*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	18	18	28.13%	28.13%
De acuerdo	28	46	43.75%	71.88%
Indeciso	8	54	12.50%	84.38%
En desacuerdo	7	61	10.94%	95.31%
Totalmente en desacuerdo	3	64	4.69%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 23 *Me mantengo actualizado sobre los procedimientos institucionales*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el 43.75% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo con mantenerse actualizado sobre los procesos institucionales, seguido del 28.13% que indicó estar totalmente de acuerdo, el 12.50% se mostró indeciso, mientras que un 10.94% expresó estar en desacuerdo y el 4.69% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una mayoría de los colaboradores perciben que se mantienen actualizados sobre los procedimientos institucionales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

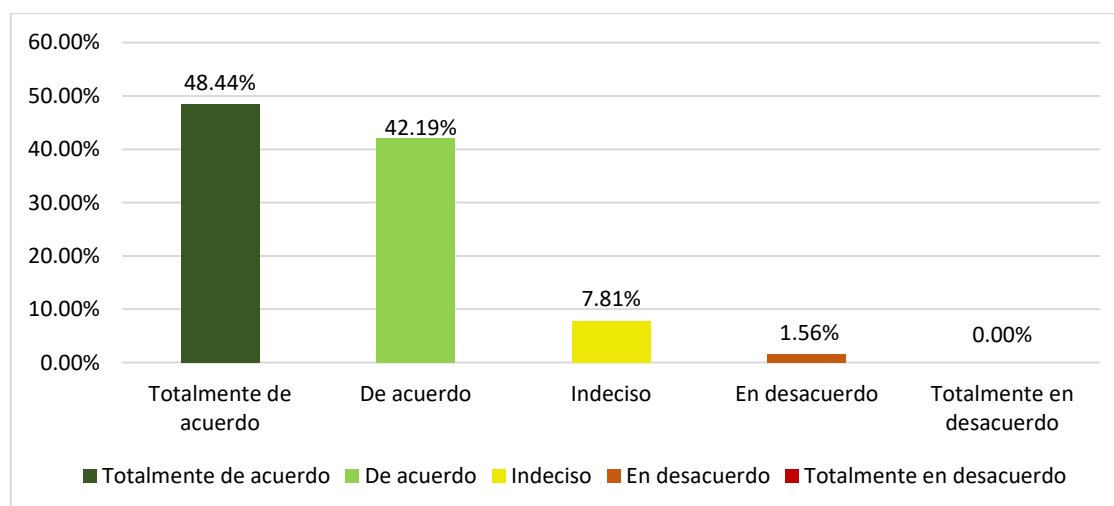
Dimensión: Empatía

Tabla 23 *Trato a los usuarios con amabilidad y cortesía*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	31	31	48.44%	48.44%
De acuerdo	27	58	42.19%	90.63%
Indeciso	5	63	7.81%	98.44%
En desacuerdo	1	64	1.56%	99.80%
Totalmente en desacuerdo	0	64	0.00%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 24 *Trato a los usuarios con amabilidad y cortesía*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

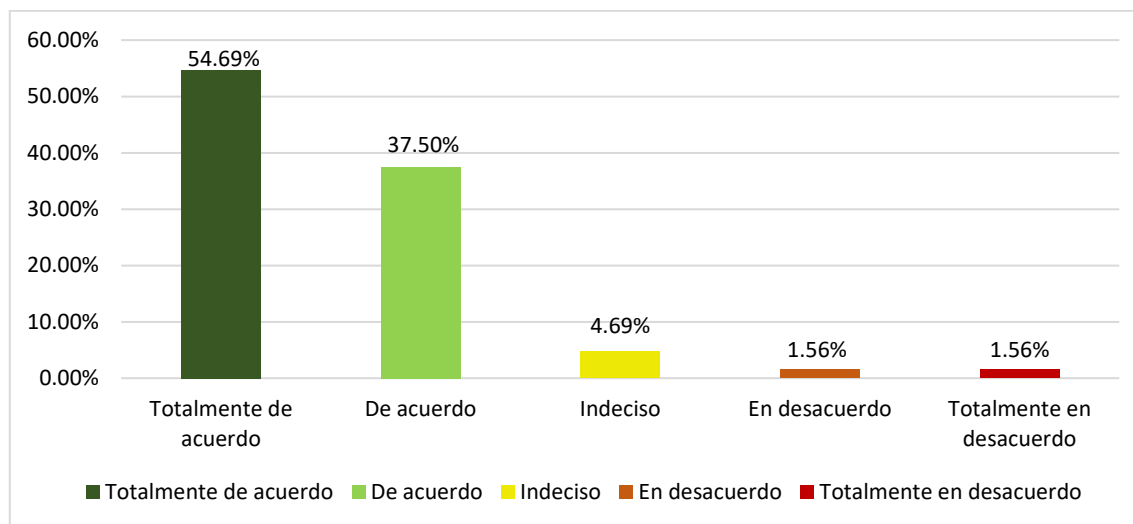
De acuerdo a los resultados , se observa que el 48.44% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con que trata a los usuarios con amabilidad y cortesía, seguido de un 42.19% que indicó estar de acuerdo, el 7.81% se mostró indeciso y solo un 1.56% expresó estar en desacuerdo y el 0.00% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una amplia mayoría de los colaboradores percibe que brinda un trato amable y Cortesía a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 24 Escucho con atención las necesidades de cada usuario

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	35	35	54.69%	54.69%
De acuerdo	24	59	37.50%	92.19%
Indeciso	3	62	4.69%	96.88%
En desacuerdo	1	63	1.56%	98.44%
Totalmente en desacuerdo	1	64	1.56%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 25 Escucho con atención las necesidades de cada usuario



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

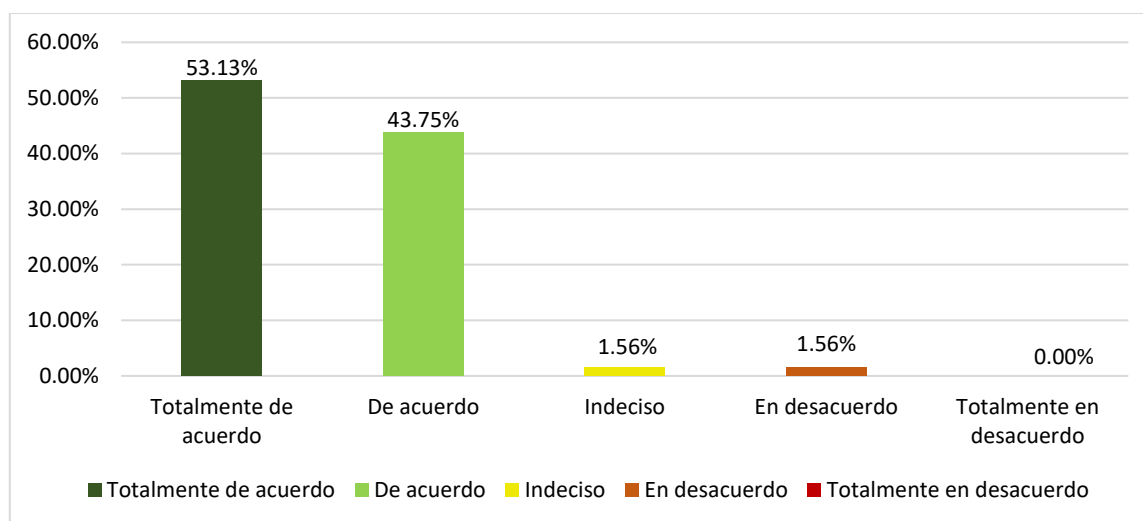
Según resultados obtenidos, se observa que el 54.69% de los colaboradores indicó estar totalmente de acuerdo con que escucha con atención las necesidades de cada usuario, mientras que el 37.50% manifestó estar de acuerdo, un 4.69% se mostró indeciso, y solo un 1.56% expresó estar en desacuerdo y otro 1.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una mayoría significativa de trabajadores demuestra una actitud atenta y receptiva hacia los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Tabla 25 *Me esfuerzo por brindar una atención personalizada*

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	34	34	53.13%	53.13%
De acuerdo	28	62	43.75%	96.88%
Indeciso	1	63	1.56%	98.44%
En desacuerdo	1	64	1.56%	99.80%
Totalmente en desacuerdo	0	64	0.00%	100.00%
Total	64		100.00%	

Nota.: Data procesada en SPSS 26.

Figura 26 *Me esfuerzo por brindar una atención personalizada.*



Nota. Data procesada en SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos ,se observa que el 53.13% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo con se esfuerzan por brindar una atención personalizada, mientras que el 43.75% indicó estar de acuerdo, el 1.56% se mostró indeciso, otro 1.56% expresó estar en desacuerdo y el 0.00% manifestaron estar totalmente en desacuerdo; estos resultados reflejan que una amplia mayoría de trabajadores evidencia un compromiso en ofrecer un trato personalizada a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Constatación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

➤ **Hipótesis Alterna (H₁)**

La cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis Nula (H₀)**

La cultura organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Luego, para comprobar la hipótesis en función a los resultados obtenidos, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error 5%, se aplicó la técnica del Chi - Cuadrado utilizando la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

- f_o = valor observado
- f_e = valor esperado

Teniendo en cuenta los grados de libertad, la cual obtenemos mediante la siguiente formula:

$$\text{grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

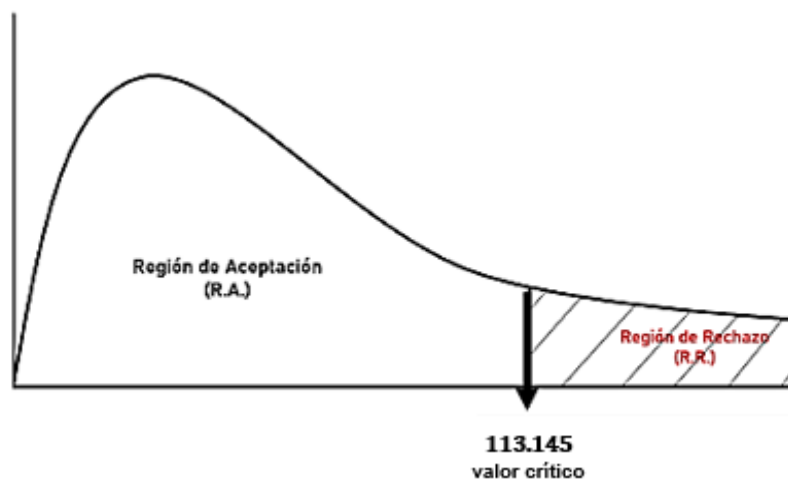
$$gl = (24 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 92$$

Por lo tanto, el grado de libertad es 92, obteniendo el valor critico de 113.145 según tabla.

Por lo consiguiente, en la gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

Figura 27 Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)



Fuente: Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL CHI - CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

La fórmula empleada:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

- $\chi^2 = \text{CHI} - \text{CUADRADO}$
- $f_0 = \text{valor observado}$
- $f_e = \text{valor esperado}$

Tabla 26 Aplicación del Chi - Cuadrado

N.º	1			2			3			4			5			Total
	fo	fe	χ^2	fo	Fe	χ^2	fo	Fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	
1	25	11.50	15.85	10	15.23	1.80	12	11.30	0.04	4	9.00	2.78	2	5.97	2.64	64
2	22	11.50	9.59	21	15.23	2.18	6	11.30	2.49	3	9.00	4.00	1	5.97	4.13	64
3	18	11.50	3.67	15	15.23	0.00	15	11.30	1.21	2	9.00	5.44	3	5.97	1.48	64
4	13	11.50	2.20	18	15.23	3.50	11	11.30	2.01	6	9.00	1.00	5	5.97	2.16	64
5	11	11.50	2.02	17	15.23	2.20	16	11.30	3.95	6	9.00	2.00	3	5.97	0.48	64
6	11	11.50	2.02	14	15.23	3.10	15	11.30	2.21	10	9.00	2.11	3	5.97	2.48	64
7	8	11.50	1.07	15	15.23	0.00	12	11.30	0.04	10	9.00	0.11	8	5.97	1.69	64

8	15	11.50	1.07	26	15.23	7.61	4	11.30	4.72	5	9.00	1.78	3	5.97	1.48	64
9	11	11.50	0.02	17	15.23	0.20	6	11.30	2.49	11	9.00	0.44	8	5.97	0.69	64
10	7	11.50	1.76	11	15.23	1.18	12	11.30	0.04	12	9.00	1.00	11	5.97	4.25	64
11	10	11.50	0.20	8	15.23	3.43	15	11.30	1.21	11	9.00	0.44	9	5.97	1.54	64
12	15	11.50	1.07	19	15.23	0.93	8	11.30	0.96	6	9.00	1.00	5	5.97	0.16	64
13	9	11.50	0.54	18	15.23	0.50	9	11.30	0.47	12	9.00	1.00	5	5.97	0.16	64
14	9	11.50	0.54	16	15.23	0.04	8	11.30	0.96	11	9.00	0.44	9	5.97	1.54	64
15	11	11.50	0.02	15	15.23	0.00	10	11.30	0.15	9	9.00	0.00	8	5.97	0.69	64
16	14	11.50	0.54	22	15.23	3.01	11	11.30	0.01	4	9.00	2.78	2	5.97	2.64	64
17	8	11.50	1.07	11	15.23	1.18	17	11.30	2.88	9	9.00	0.00	8	5.97	0.69	64
18	11	11.50	0.02	16	15.23	0.04	19	11.30	5.25	4	9.00	2.78	3	5.97	1.48	64
19	4	11.50	4.89	8	15.23	3.43	11	11.30	0.01	18	9.00	9.00	12	5.97	6.10	64
20	7	11.50	1.76	9	15.23	2.55	19	11.30	5.25	13	9.00	1.78	5	5.97	0.16	64
21	5	11.50	3.67	11	15.23	1.18	23	11.30	12.11	11	9.00	0.44	3	5.97	1.48	64
22	2	11.50	7.85	11	15.23	1.18	11	11.30	0.01	17	9.00	7.11	12	5.97	6.10	64
23	2	11.50	7.85	7	15.23	4.45	5	11.30	3.51	21	9.00	16.00	18	5.97	24.27	64
24	7	11.50	1.76	13	15.23	0.33	22	11.30	10.13	6	9.00	1.00	5	5.97	0.16	64
Total	255		65.05	348		36.02	297		57.11	221		61.43	151		65.65	1536

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de frecuencia esperadas (f_e), se hará mediante la siguiente formula:

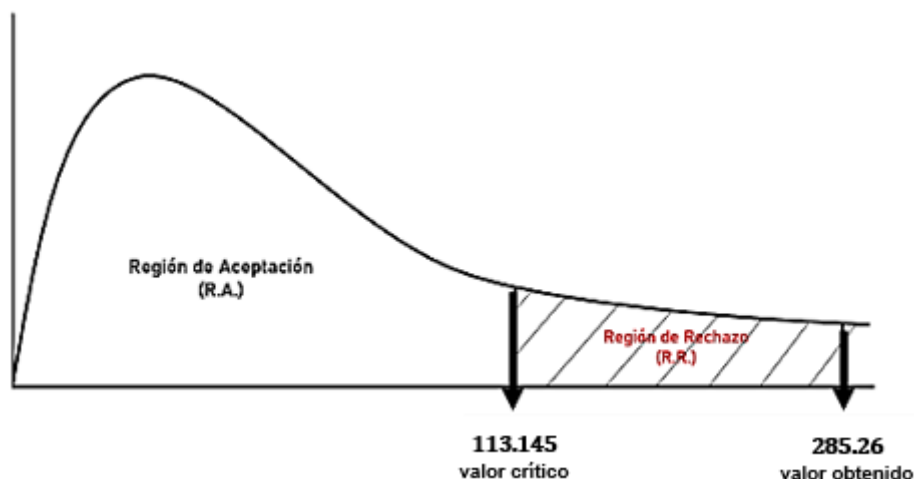
$$f_e = \frac{\text{Total por fila} \times \text{Total por columna}}{\text{Total general}}$$

$$f_e(1) = \frac{255 \times 64}{1536} = 11 \quad f_e(2) = \frac{348 \times 64}{1536} = 15 \quad f_e(3) = \frac{297 \times 64}{1536} = 12 \quad f_e(4) = \frac{221 \times 64}{1536} = 9$$

$$f_e(5) = \frac{151 \times 64}{1536} = 6$$

$$X^2 = 65.05 + 36.02 + 57.11 + 61.43 + 65.65 = 285.26$$

Figura 28 *Contrastación de Hipótesis General*



Fuente: Elaboración propia.

Toma de decisión

Teniendo en cuenta los criterios de decisión; como el valor del Chi - Cuadrado $X^2 = 285.26$ es mayor que el valor crítico obtenido de la tabla= 113.145. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

1.1.1. Comprobación de las hipótesis específicas

➤ **Hipótesis Alterna 1 (H_1)**

El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis Nula (H_0)**

El clima laboral no se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Teniendo en cuenta los grados de libertad, la cual obtenemos mediante la siguiente formula:

$$\text{grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

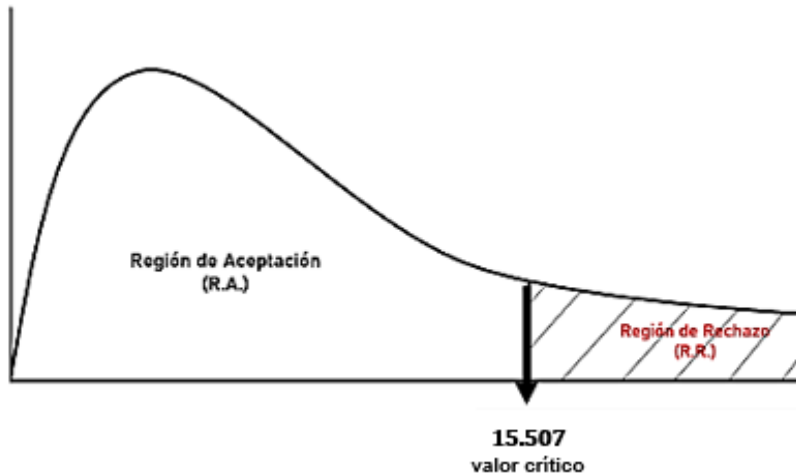
$$gl = (3 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 8$$

Por lo tanto, el grado de libertad es 8, obteniendo el valor crítico de 15.507 según tabla.

Por lo consiguiente, en la gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

Figura 29 Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)



Fuente: Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL CHI - CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 27 Elaboración del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 1

N.º	1			2			3			4			5			Total
	Fo	fe	χ^2	Fo	fe	χ^2	Fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	
1	25	11.5	15.85	10	15.23	1.8	12	11.3	0.04	4	9	2.78	2	5.97	2.64	25
2	22	11.5	9.59	21	15.23	2.18	6	11.3	2.49	3	9	4	1	5.97	4.13	22
3	18	11.5	3.67	15	15.23	0	15	11.3	1.21	2	9	5.44	3	5.97	1.48	18
Total	65		29.11	46		3.98	33		3.74	9		12.22	6		8.25	192

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de frecuencia esperadas (fe), se hará mediante la siguiente formula:

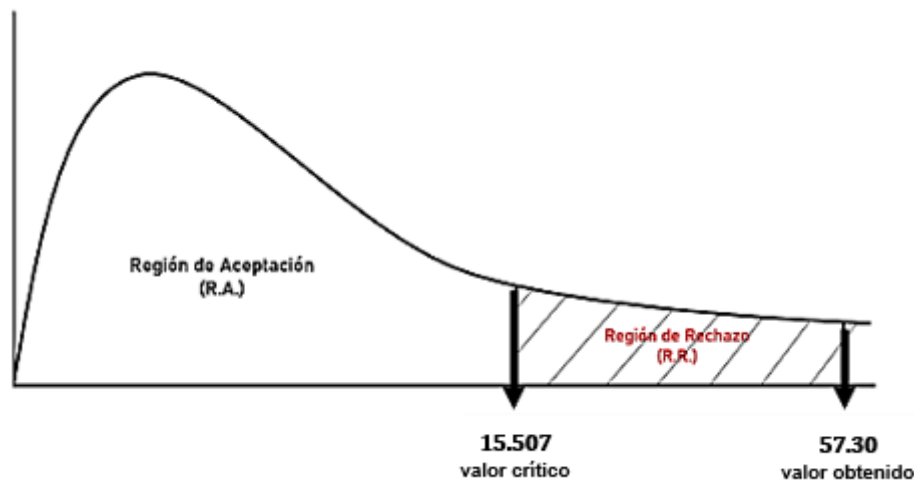
$$f_e = \frac{\text{Total por fila} \times \text{Total por columna}}{\text{Total general}}$$

$$f_e(1) = \frac{65 \times 64}{192} = 43 \quad f_e(2) = \frac{46 \times 64}{192} = 15 \quad f_e(3) = \frac{33 \times 64}{192} = 11 \quad f_e(4) = \frac{9 \times 64}{192} = 3$$

$$f_e(5) = \frac{6 \times 64}{192} = 2$$

$$X^2 = 29.11 + 3.98 + 3.74 + 12.22 + 8.25 = 57.30$$

Figura 30 Contratación de Hipótesis Específica 1



Fuente: Elaboración propia.

Toma de decisión

Teniendo en cuenta los criterios de decisión; como el valor del Chi - Cuadrado $X^2 = 57.30$ es mayor que el valor crítico obtenido de la tabla= 15.507. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis Alterna 2 (H_1)**

El autocontrol personal se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis Nula (H_0)**

El autocontrol personal no se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Teniendo en cuenta los grados de libertad, la cual obtenemos mediante la siguiente formula:

$$\text{grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

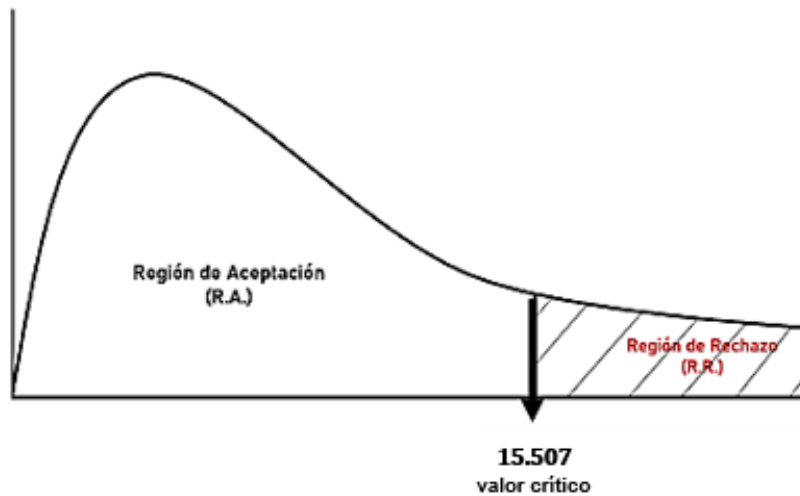
$$gl = (3 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 8$$

Por lo tanto, el grado de libertad es 8, obteniendo el valor crítico de 15.507 según tabla.

Por lo consiguiente, en la gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

Figura 31 Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)



Fuente: Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL CHI - CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 28 Elaboración del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 2

N.º	1			2			3			4			5			Total
	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	
4	13	11.50	2.20	18	15.23	3.50	11	11.30	2.01	6	9.00	1.00	5	5.97	2.16	64
5	11	11.50	2.02	17	15.23	2.20	16	11.30	3.95	6	9.00	2.00	3	5.97	0.48	64
6	11	11.50	2.02	14	15.23	3.10	15	11.30	2.21	10	9.00	2.11	3	5.97	2.48	64
Total	35		6.24	49		8.80	42		8.17	22		5.11	11		5.12	192

Fuente: Elaboración propia

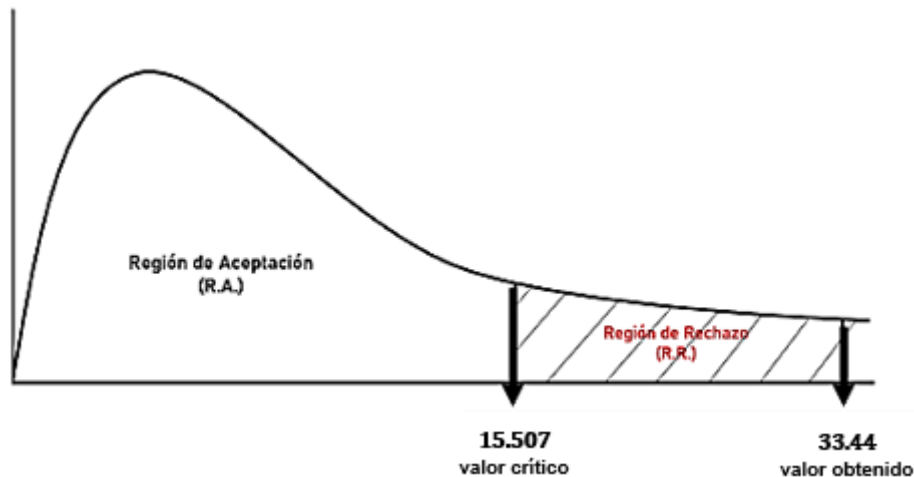
Cálculo de frecuencia esperadas (f_e), se hará mediante la siguiente formula:

$$f_e = \frac{\text{Total por fila} \times \text{Total por columna}}{\text{Total general}}$$

$$f_e(1) = \frac{35 \times 64}{192} = 12 \quad f_e(2) = \frac{49 \times 64}{192} = 16 \quad f_e(3) = \frac{42 \times 64}{192} = 14 \quad f_e(4) = \frac{22 \times 64}{192} = 7$$
$$f_e(5) = \frac{11 \times 64}{192} = 4$$

$$X^2 = 6.24 + 8.80 + 8.17 + 5.11 + 5.12 = 33.44$$

Figura 32 *Contrastación de Hipótesis Especifica 2*



Fuente: Elaboración propia.

Toma de decisión

Teniendo en cuenta los criterios de decisión; como el valor del Chi - Cuadrado $X^2 = 33.44$ es mayor que el valor crítico obtenido de la tabla = 15.507. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación entre el autocontrol personal y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis específica 3 (H₁):**

El compromiso del colaborador se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis nula (H₀):**

El compromiso del colaborador no se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Teniendo en cuenta los grados de libertad, la cual obtenemos mediante la siguiente formula:

$$\text{grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

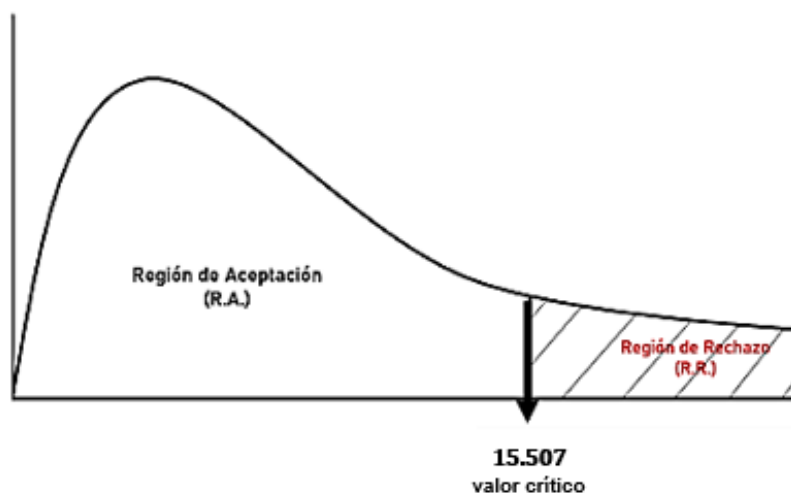
$$gl = (3 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 8$$

Por lo tanto, el grado de libertad es 8, obteniendo el valor crítico de 15.507 según tabla.

Por lo consiguiente, en la gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

Figura 33 Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)



Fuente: Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL CHI - CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 29 Aplicación del Chi - Cuadrado para Hipótesis Especifico 3

N.º	1			2			3			4			5			Total
	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	Fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	
7	8	11.5	1.07	15	15.23	0	12	11.3	0.04	10	9	0.11	8	5.97	0.69	64
8	15	11.5	1.07	26	15.23	7.61	4	11.3	4.72	5	9	1.78	3	5.97	1.48	64
9	11	11.5	0.02	17	15.23	0.2	6	11.3	2.49	11	9	0.44	8	5.97	0.69	64
Total	34		2.16	58		7.81	22		7.25	26		2.33	19		2.86	192

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de frecuencia esperadas (fe), se hará mediante la siguiente formula:

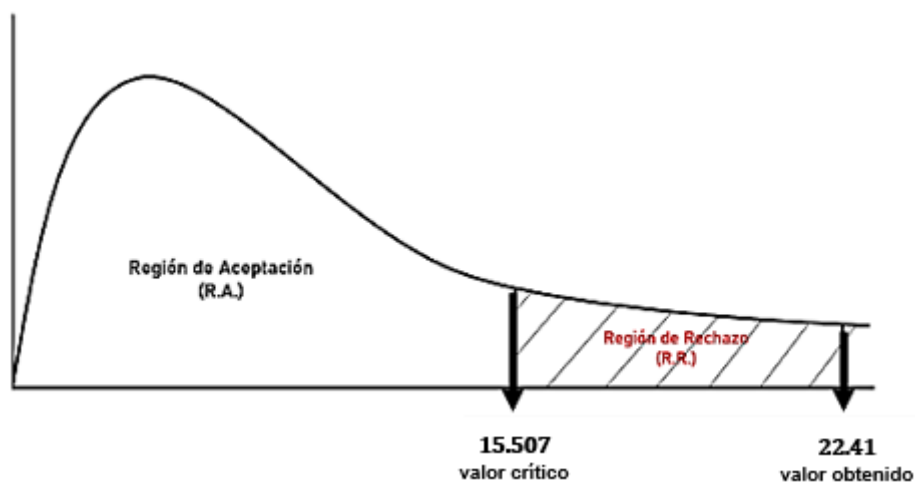
$$f_e = \frac{\text{Total por fila} \times \text{Total por columna}}{\text{Total general}}$$

$$f_e(1) = \frac{34 \times 64}{192} = 11 \quad f_e(2) = \frac{58 \times 64}{192} = 19 \quad f_e(3) = \frac{22 \times 64}{192} = 7 \quad f_e(4) = \frac{26 \times 64}{192} = 9$$

$$f_e(5) = \frac{19 \times 64}{192} = 6$$

$$\chi^2 = 2.16 + 7.81 + 7.25 + 2.33 + 2.86 = 22.41$$

Figura 34 Contrastación de Hipótesis Especifico 3



Fuente: Elaboración propia.

Toma de decisión

Teniendo en cuenta los criterios de decisión; como el valor del Chi - Cuadrado $X^2 = 22.41$ es mayor que el valor crítico obtenido de la tabla= 15.507. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación entre el compromiso del colaborador y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis específica 4 (H_1)**

Los valores institucionales se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

➤ **Hipótesis nula (H_0):**

Los valores institucionales se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Teniendo en cuenta los grados de libertad, la cual obtenemos mediante la siguiente formula:

$$\text{grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

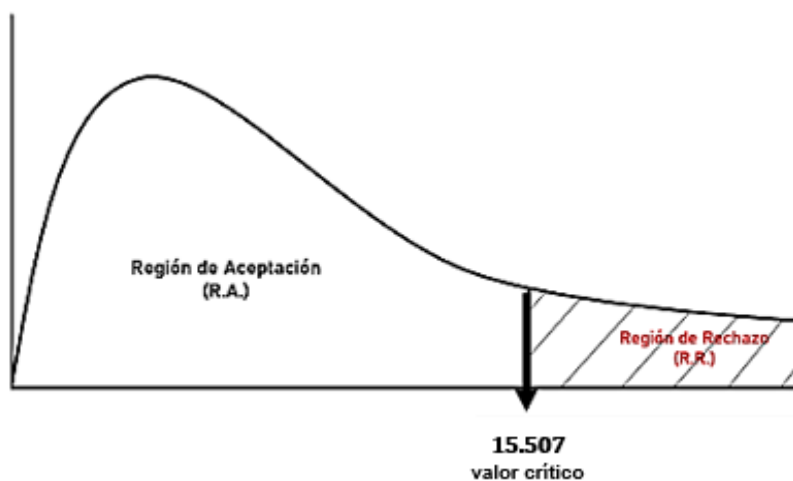
$$gl = (3 - 1)(5 - 1)$$

$$gl = 8$$

Por lo tanto, el grado de libertad es 8, obteniendo el valor crítico de 15.507 según tabla.

Por lo consiguiente, en la gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).

Figura 35 Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R)



Fuente: Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL CHI - CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 30 Aplicación del Chi - Cuadrado para la Hipótesis Especifico 4

N.º	1			2			3			4			5			Total
	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	fo	fe	χ^2	
10	7	11.5	1.76	11	15.23	1.18	12	11.3	0.04	12	9	1	11	5.97	4.25	64
11	10	11.5	0.2	8	15.23	3.43	15	11.3	1.21	11	9	0.44	9	5.97	1.54	64
12	15	11.5	1.07	19	15.23	0.93	8	11.3	0.96	6	9	1	5	5.97	0.16	64
Total	32		3.03	38		5.54	35		2.21	29		2.44	25		5.95	192

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de frecuencia esperadas (fe), se hará mediante la siguiente formula:

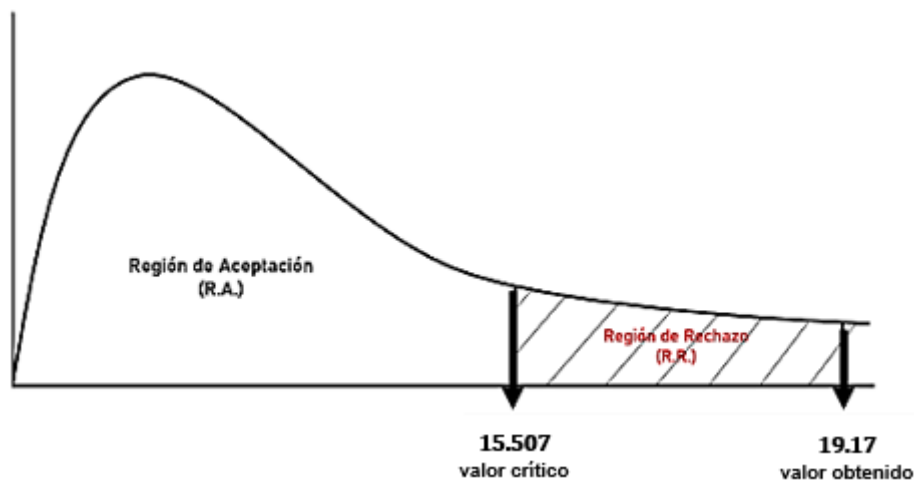
$$f_e = \frac{\text{Total por fila} \times \text{Total por columna}}{\text{Total general}}$$

$$f_e(1) = \frac{32 \times 64}{192} = 11 \quad f_e(2) = \frac{38 \times 64}{192} = 13 \quad f_e(3) = \frac{35 \times 64}{192} = 12 \quad f_e(4) = \frac{29 \times 64}{192} = 10$$

$$f_e(5) = \frac{25 \times 64}{192} = 8$$

$$\chi^2 = 3.03 + 5.54 + 2.21 + 2.44 + 5.95 = 19.17$$

Figura 36 Contrastación de Hipótesis Especifico 4



Fuente: Elaboración propia.

Toma de decisión

Teniendo en cuenta los criterios de decisión; como el valor del Chi - Cuadrado $X^2 = 19.17$ es mayor que el valor crítico obtenido de la tabla = 15.507. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que, si existe una relación entre valores institucionales y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto a la cultura organizacional dentro de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos en el año 2023; a continuación, se analizan los hallazgos relevantes y se contrastan con estudios previos a nivel local, nacional e internacional.

En relación a la dimensión del clima laboral, el 67.19% de los colaboradores indican estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con mantener una buena relación con sus compañeros, mientras que solo un 7.82% manifestó algún grado de desacuerdo, además, un 12.50% se muestra indeciso; estos resultados sugieren un entorno organizacional con relaciones interpersonales saludables, elemento clave en la construcción de una cultura organizacional positiva.

Asimismo, el 76.57% valora positivamente el liderazgo de su jefe inmediato en la promoción del trabajo en equipo, lo que fortalece aún más el clima laboral, este hallazgo coincide con lo encontrado por Cuello (2024) en Sincelejo, Colombia, quien subraya que el clima organizacional influye directamente en la calidad de servicio; de manera similar, Cabello (2019), en su estudio en Caja, Perú, advierte que las relaciones laborales deterioradas reflejan una cultura organizacional débil.

Respecto a la dimensión autocontrol personal, el 56.25% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo con mantener el control emocional en situaciones laborales difíciles, mientras que el 28.13% está de acuerdo. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacidad del colaborador para manejar sus emociones en contextos complejos; sin embargo, un 7.81% se muestra indeciso y un 7.82% expresa desacuerdo, lo que evidencia oportunidades de mejora en la gestión emocional; este hallazgo es coherente con lo señalado por Chamba (2024), quien señaló que la falta de autocontrol puede afectar negativamente la calidad de servicio.

En relación con el compromiso del colaborador, el 76.56% expresa que se esfuerza por alcanzar los objetivos institucionales; este hallazgo concuerda con Boza (2023), quien enfatiza que el sentido de pertenencia fortalece el compromiso laboral, así como con Cuello (2024), quien sostiene que compartir la visión institucional impulsa la mejora del servicio, asimismo, un 67.19% indica cumplir con los objetivos laborales fijados en su área, lo cual complementa la evidencia sobre el compromiso funcional del personal.

No obstante, solo un 32.81% manifiesta sentirse parte fundamental de la municipalidad, mientras que un 31.25% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, y un 35.94% se mantiene indeciso, esta percepción fragmentada contrasta con lo hallado por Zegarra (2023), quien destacó la importancia de la identidad institucional para el compromiso, asimismo

Cabello (2019) también encontró que la desvinculación emocional del colaborador con la institución debilita la cultura organizacional.

Respecto a la dimensión valores institucionales, los resultados fueron mixtos: el 42.19% percibió coherencia entre sus valores personales y los de la institución, un 34.38% se muestra indeciso y un 23.44% está en desacuerdo, esta falta de alineación podría limitar la cohesión organizacional. Tanto Chamba (2024) como Omonte (2022) advierten que la incoherencia de valores institucionales afecta el desempeño institucional y el vínculo con la población.

Respecto en la variable la calidad de servicio, en la dimensión tiempo de respuesta, los resultados fueron claramente positivos: el 82.81% afirma brindar atención rápida y eficiente, y el 73.44% responde con prontitud ante solicitudes urgentes; estos datos se alinean con Reyes y Veliz (2021), quienes demuestran que la rapidez en la atención influye en la percepción ciudadana, asimismo, Marquez (2024) también destaca que los tiempos de atención impactan en la fidelización del usuario.

Respecto la dimensión tecnología, los resultados evidencian una clara debilidad: solo el 35.94% indica utilizar adecuadamente los sistemas digitales, y un 46.88% expresa desacuerdo. Asimismo, solo el 45.33% afirma contar con herramientas tecnológicas adecuadas; esta brecha tecnológica contrasta con lo señalado por Calderón (2022), quien afirma que la infraestructura tecnológica para un servicio eficiente, también Cuello (2024) también recomendó estandarizar el uso de TIC e invertir en capacitación digital; sin embargo, un 81.25% reconoce que la tecnología facilita una mejor atención al usuario, lo que evidencia el potencial aun no aprovechado.

En la dimensión capacidad del personal, un 82.81% manifiesta sentirse capacitado para resolver las necesidades de los usuarios, y un 65.63% afirma tomar decisiones acertadas sin depender siempre del jefe inmediato; esto refleja un buen nivel de preparación profesional, en concordancia con lo señalado por Zegarra (2023), quien destacó que la autonomía y la capacitación continua son esenciales para una gestión pública eficiente.

Finalmente, en la dimensión empatía, los resultados fueron altamente positivos: el 90.63% manifiesta tratar a los usuarios con amabilidad, el 92.19% con escucha activa y el 96.88% con atención personalizada; estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Reyes y Veliz (2021), quienes encontraron que el trato empático y personalizado fortalece el vínculo entre institución y ciudadano, al igual que Marquez (2024) también afirma que la empatía es un factor esencial en los servicios de atención directa.

V. Conclusiones

Se concluye que existe una relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023. Esta afirmación se respalda en los resultados del análisis estadístico, donde el valor calculado (χ^2 obtenido = 285.26) superó ampliamente el valor crítico de (χ^2 crítico = 113.145), permitiendo validar la hipótesis general que se ha planteado.

Respecto a las hipótesis específicas, para la primera hipótesis específica, se determinó el análisis estadístico mediante la prueba de Chi - Cuadrado determinó que existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023, ya que el valor calculado de 57.30 superó el valor crítico de 15.507, permitiendo validar la hipótesis planteada.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, el autocontrol personal se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023, ya que la evidencia estadística mostró un valor calculado de 33.44, superior al valor crítico de 15.507, confirmando así la validez de la hipótesis específica.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se comprobó que el compromiso del colaborador se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023, ya que este resultado quedó demostrado mediante el análisis de Chi - Cuadrado, donde el valor obtenido de 22.41 superó el valor crítico de 15.507, confirmando la hipótesis planteada.

Finalmente, se concluye que los valores institucionales guardan una relación con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, ya que el análisis estadístico arrojó un valor de 19.17, superior al valor crítico de 15.507, lo que respaldó la validez de la hipótesis específica.

VI. Recomendaciones

Considerando los resultados obtenidos y del análisis estadístico realizado, se recomienda que la presente propuesta sea implementada bajo la responsabilidad de la Gerencia Municipal, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, con el fin de impulsar el desarrollo del talento humano y fortalecer la cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En relación con el clima laboral y su impacto en la calidad de servicio, se recomienda implementar un programa integral de bienestar laboral que incluya talleres de integración, actividades de comunicación interna y dinámicas de trabajo colaborativo para optimizar el ambiente laboral.

Respecto al autocontrol personal, se recomienda diseñar un plan de capacitación en habilidades emocionales, con sesiones sobre inteligencia emocional, manejo del estrés y control de impulsos para fortalecer el autocontrol del personal frente al usuario.

En cuanto al compromiso del colaborador, se recomienda Determinar mecanismos de motivación e incentivos al desempeño además de promover la participación activa y espacios de retroalimentación para reforzar el sentido de pertenecía y compromiso institucional.

Sobre los valores institucionales, se recomienda diseñar una estrategia de promoción activa de valores organizacionales, con campañas internas, talleres de ética y reconocimientos públicos para fortalecer la cultura ética y la confianza de la población.

Por lo tanto, para fortalecer la cultura organizacional como variable general; se recomienda fomentar prácticas organizacionales basadas en la cooperación, innovación y respeto mediante jornadas culturales, actividades de bienestar y foros interáreas para consolidar una cultura institucional sólida. Finalmente, en cuanto a la calidad de servicio, se recomienda implementar un programa de formación continua en liderazgo público, normativa municipal y atención al ciudadano, acompañado de un sistema permanente de evolución y retroalimentación participativa que impulse la eficiencia e innovación en la gestión pública.

VII. Referencias bibliográficas

- Archivo General de la Nación. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. México: Cuadernos Digitales de Archivística.
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimoprimera ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Boza, J. C. (2023). *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficiencia Pública en la ciudad de Huamanga, 2021 [Tesis de doctorado, Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4044>
- Cabello, L. T. (2019). *Cultura Organizacional y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2018 [Tesis de Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Repositorio institucional, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3438>
- Calderon, M. C. (2022). *Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unsch.edu.pe/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión dela calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Chamba, A. M. (2024). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Digital UCSG, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22834>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México D.F., México: McGraw Hill.
- Congreso de la Republica del , P. (2005). Ley N.º 28518, Ley sobre modalidades formativas laborales. *Diario Oficial de la Republica del Peru*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/trabajo/normas-legales/259389-28518>
- Congreso de la Republica del Peru . (1984). *Ley N.º 23928, que crea la Provincia de Huanca Sancos*. Lima. Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-672.html>

- Cuello, F. A., Paternina, L. D., & Herrera, F. J. (2024). *Incidencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio de los Food Service del municipio de Sincelejo – Sucre, durante el año 2024 [Trabajo de investigación, Coporación Universitaria Del Caribe - CECAR]*. Repositorio Institucional, Sincelejo.
- Gobierno del Perú. (2022). *Portal de Transparencia Estándar*. Obtenido de gov.pe: https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=13374&id_tema=5&ver=
- Hernández, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones* (Segunda ed.). Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Llanos, M. P. (2018). *Modelo de cultura organizacional para el desarrollo de la calidad en instituciones de educación superior*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Tecnológica ECOTEC.
- Llanos, M., Pachecho, M. G., Romero, E. M., Coello, F., & Armas, Y. M. (2016). *La Cultura organizacional - Eje de la gestión humana*. Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Marquez, L. M. (2024). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del grifo “Leonardito”, provincia de Huanta, Ayacucho, 2023 [Tesis de Administración, Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga]*. Repositorio académico UNSCH Ayacucho, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/14748>
- Mena, D. (2018). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y Gestión*(46), 11-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Omonte, E. D. (2022). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022 [Tesis de Administración, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102149>
- Presidencia del Consejo de , M. (2005). Decreto Supremo N.º 007-2005-TR, que aprueba el reglamento de la Ley N.º 28518. *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/trabajo/normas-legales/259317-007-2005-tr>
- Reyes, L. M., & Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación.
- Zegarra, J. F. (2023). *La calidad del servicio y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2018 [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123615>

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: La Cultura organizacional y calidad de servicio de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general P.G: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?	Objetivo general O.G: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.	Hipótesis general H.G: La cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.	Variable Independiente Cultura Organizacional	Clima laboral	Percepción de relaciones interpersonales
					Percepción del apoyo del liderazgo
Satisfacción con el ambiente laboral					
Autocontrol personal	Manejo de emociones en el trabajo				
	Toma de decisiones autónomas				
	Responsabilidad en tareas asignadas				
Compromiso del colaborador	Identificación con la institución				
	Cumplimiento de metas laborales				
	Responsabilidad en el cumplimiento de funciones				
	Valores institucionales	Alineación entre valores personales e institucionales			
		Apropiación de la misión y visión institucional Ética y transparencia en el desempeño laboral			
Problemas específicos P.E. 1: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio calidad de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023? P.E. 2: ¿Qué relación existe entre el autocontrol personal y la calidad de servicio de los	Objetivos específicos O.E.1: Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023. O.E.2: Determinar la relación entre el autocontrol personal y la calidad de servicio de los	Hipótesis específicas H.E.1: El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.	Variable Independiente Cultura Organizacional	Clima laboral	Percepción de relaciones interpersonales
					Percepción del apoyo del liderazgo
Satisfacción con el ambiente laboral					
Autocontrol personal	Manejo de emociones en el trabajo				
	Toma de decisiones autónomas				
	Responsabilidad en tareas asignadas				
Compromiso del colaborador	Identificación con la institución				
	Cumplimiento de metas laborales				
	Responsabilidad en el cumplimiento de funciones				
	Valores institucionales	Alineación entre valores personales e institucionales			
		Apropiación de la misión y visión institucional Ética y transparencia en el desempeño laboral			

<p>colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?</p> <p>P.E. 3: ¿Qué relación existe entre el compromiso del colaborador y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023?</p> <p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre los valores institucionales y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca sancos, año 2023?</p>	<p>colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre el compromiso del colaborador y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre los valores institucionales y la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p>	<p>H.E.2: El autocontrol personal se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p> <p>H.E.3: El compromiso del colaborador se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p> <p>H.E.4: Los valores institucionales se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023.</p>	<p>Variable Dependiente Calidad de Servicio</p>	<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Prontitud en la atención al usuario</p>
					<p>Cumplimiento de los tiempos establecidos</p>
					<p>Eficiencia en la atención del servicio</p>
				<p>Tecnología</p>	<p>Uso adecuado de herramientas tecnológicas</p>
					<p>Disponibilidad de equipos y sistemas</p>
					<p>Facilidad tecnológica para la atención</p>
				<p>Capacidad del personal</p>	<p>Competencia profesional del personal</p>
					<p>Formación continua</p>
					<p>Toma de decisiones autónomas</p>
				<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad en el trato al usuario</p>
					<p>Personalización de la atención</p>
					<p>Escucha activa</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Diseño de la investigación

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque de la investigación Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p>	<p>Población: Conformada por 64 colaboradores de la municipalidad provincial de Huanca Sancos.</p>	Encuesta	<p>Descriptiva: Se elaboro tablas y figuras en relación a las dimensiones y variables de estudio.</p>
<p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental transversal,</p>	<p>Tamaño de muestra: Conformada por 64 colaboradores de la municipalidad provincial de Huanca Sancos, debido al pequeño tamaño de población.</p>	Cuestionario	<p>Inferencial: Se aplico la prueba estadística del Chi – Cuadrado.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo3: Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

La cultura organizacional y calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, año 2023

Objetivo: Evaluar la percepción de los colaboradores es sobre la cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

Instrucciones: Responda cada afirmación marcando la opción que mejor represente su nivel de acuerdo:

1. = Totalmente en desacuerdo
2. = En desacuerdo
3. = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. = De acuerdo
5. = Totalmente de acuerdo

Variable: Cultura Organizacional

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
CLIMA LABORAL						
01	Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo					
02	Existe un ambiente de respeto mutuo en mi lugar de trabajo					
03	El liderazgo de mi jefe inmediato fomenta que todos trabajemos en equipo					
AUTOCONTROL PERSONAL						
04	Mantengo el control emocional en situaciones laborales difíciles					
05	Soy responsable con mis funciones sin necesidad de supervisión constante					
06	Soy capaz de manejar conflictos laborales de manera tranquila y objetiva					
COMPROMISO DEL COLABORADOR						
07	Me esfuerzo por lograr los objetivos de la municipalidad					
08	Me siento parte importante de esta municipalidad					

09	Cumplo con mis objetivos laborales fijados en el área					
VALORES INSTITUCIONALES						
10	Mis valores personales están alineados con los de la municipalidad					
11	La cultura municipal promueve la honestidad y respeto					
12	Percibo ética y responsabilidad en el servicio municipal.					

Variable: Calidad de servicio

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
TIEMPO DE RESPUESTA						
01	Atiendo a los usuarios de forma rápida y eficiente					
02	Cumplo con los plazos determinados para la prestación de servicios					
03	Respondo con prontitud ante solicitudes urgentes.					
TECNOLOGÍA						
04	Utilizo adecuadamente los sistemas digitales asignados					
05	Dispongo con herramientas tecnológicas para realizar mi trabajo					
06	La tecnología facilita una mejor atención al usuario					
CAPACIDAD DEL PERSONAL						
07	Estoy capacitado para resolver las necesidades de los usuarios					
08	Tomo decisiones acertadas dentro de mi función sin depender siempre del jefe					
09	Me mantengo actualizado sobre los procedimientos institucionales.					
EMPATÍA						
10	Trato a los usuarios con amabilidad y cortesía					
11	Escucho con atención las necesidades de cada usuario					
12	Me esfuerzo por brindar una atención personalizada.					

Anexo 4: Documentos de autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de campo de Investigación: Aplicación de Encuestas.

SEÑOR: ABIGAEAL SALCEDO HUAMAN



ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS

Yo, **Keiko Yemina Martínez Vilchez**, identificado con DNI. N° 74152390 y con domicilio en Jr. Jose Galvez S/N. de la provincia de Huanca Sancos.

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Habiendo culminado mis estudios en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" situada en la ciudad e Ica, en la carrera profesional de Administración, y obteniendo el grado de Bachiller en Administración, me encuentro en el proceso para optar por el título de Licenciada en Administración. Para ello, requiero realizar un trabajo de campo en la entidad, que consistirá en la aplicación de encuestas a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

El objetivo de la investigación es abordar el tema titulado: "**La Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Año 2023**", Esta investigación tiene fines académicos y busca obtener información relevante para completar mi tesis, el cual es indispensable para la obtención de mi licenciatura.

Con este propósito, **solicito respetuosamente a usted la autorización para realizar dicho trabajo de campo en las dependencias de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, específicamente la aplicación de encuestas.** Cabe señalar que toda la información recolectada será tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos.

Asimismo, **solicito que se me emita una constancia, credencial o resolución, conforme se disponga, que me habilite formalmente para llevar a cabo el recojo de información a través de las encuestas.** Este documento será fundamental para poder realizar la labor de campo de manera oficial y con el respaldo de su autoridad.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



Garantizo que el trabajo se llevará a cabo respetando todos los principios éticos y administrativos establecidos por las autoridades pertinentes y que se cumplirá con todos los requisitos necesarios para la correcta realización de la investigación.

POR LO EXPUESTO:

Adjunto a la presente los siguientes documentos para su conocimiento y apoyo:

- Resolución Decanal N° 074-FAD-D-UNICA-2024
- Formato de la encuesta, la cual contiene preguntas que no afectan la privacidad ni los derechos de los colaboradores de la municipalidad.
- Copia simple del grado académico de Bachiller en Administración

Sin otro particular, quedo a la espera de su respuesta, agradeciendo de antemano la atención a la presente solicitud.

Huanca Sancos, 06 de enero de 2025.

Keiko Yemina Martinez Vilchez

DNI. 74152390



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCA SANCOS
Creada por Ley N° 23928 el 20-09-1984
GERENCIA MUNICIPAL



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N°002-2025-MPH/GM

SEÑORITA : KEIKO MARTINEZ VILCHEZ

ASUNTO : Autoriza realizar trabajo de campo de investigación;
aplicación de encuestas

ASUNTO : Autorización para la Realización de Trabajo de Campo y
Aplicación de Encuestas

REFERENCIA: Solicitud de fecha 10/01/2025

En respuesta a su solicitud, mediante la cual solicita autorización para realizar un trabajo de campo de investigación y aplicar encuestas sobre la cultura organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, me permito comunicarle lo siguiente:

Se AUTORIZA la realización del trabajo de campo y la aplicación de las encuestas solicitadas, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Coordinación previa: Deberá coordinar las fechas y horarios de aplicación de las encuestas con las respectivas jefaturas de área, a fin de no interferir con las labores habituales de los colaboradores.

Se le recuerda que la información obtenida a través de esta investigación deberá ser utilizada de manera responsable y ética, respetando los derechos de los colaboradores.

Agradecemos su interés en contribuir a la mejora de nuestra institución.





Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANCA SANCOS
Ing. Wilber Oré Caro
GERENTE MUNICIPAL

C.c.
Archivo. 2025
Asist-Ger/MVH

Plaza Principal - Huanca Sancos. mphs@huancasancosmuni.gob.pe
Celular del Gerente. 932081591

Anexo 5: Fotografías del trabajo de campo

Gerencia de Desarrollo Económico	Oficina General de Administración
 A photograph showing two individuals in an office setting. A man in a dark blue shirt is seated at a desk with a laptop, while a woman in a pink top stands beside him, holding a document. The background features a wall with various posters and a green chair.	 A photograph of a woman with dark hair, wearing a dark jacket, sitting at a desk and writing on a document. A large yellow sheet of paper is on the desk in front of her. The background shows a wall with some notices.
Oficina de Tesorería	Gerencia de Desarrollo Territorial e Infraestructura
 A photograph of two women standing in an office. They are positioned behind a desk with a computer monitor. One woman is holding a document. The background shows a bookshelf filled with binders.	 A photograph of a man and a woman standing together in an office. The man, wearing a blue jacket and glasses, is holding a document. The woman, wearing a pink top and glasses, is standing next to him. They are in front of a desk with papers and a laptop.

Gerencia de Desarrollo Social



Oficina de Recursos Humanos



Oficina de Contabilidad



Oficina de Planeamiento y Presupuestp

