



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIOS DE LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP HACIA LA
COMUNIDAD CAPACHICA, PERIODO 2021.**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. SAMUEL FLORES ARCATA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2021



NOMBRE DEL TRABAJO

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PN

AUTOR

SAMUEL FLORES ARCATA

RECuento DE PALABRAS

15464 Words

RECuento DE CARACTERES

91378 Characters

RECuento DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.4MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 1, 2023 2:56 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 1, 2023 2:58 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

Dr- Manuel Anchapuri Quispe

Dr. Felix H. Gutierrez Castillo



DEDICATORIA

Este trabajo se encuentra dedicado a mis padres y familiares, quienes me apoyaron en todo momento, antes, durante y después de mi periodo de formación.



AGRADECIMIENTOS

A nuestro señor Jesús y nuestro Dios padre celestial,
por permanecer siempre con nosotros iluminando nuestro
camino en cada paso de nuestras vidas y darnos la
esperanza, paciencia y fortaleza necesaria para seguir
adelante. En especial a los miembros del jurado quienes con
el conocimiento ayudaron a la culminación a la realización
de esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema General.....	16
1.2.2 Problemas Específicos	16
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION	16
1.3.1 Hipótesis General	16
1.3.2 Hipótesis Específicos	17
1.4 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	17
1.4.1 justificación teórica	17
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos.....	18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	20
2.1.1	A nivel internacional	20
2.1.2	A nivel nacional	20
2.1.3	A nivel local	23
2.2	MARCO TEÓRICO	24
2.2.1	Cultura.....	24
2.2.2	Cultura Organizacional:	24
2.2.3	Importancia	25
2.2.4	Identidad.....	25
2.2.5	Imagen Organizacional	27
2.2.6	Liderazgo.....	28
2.2.7	Motivación	30
2.2.8	Calidad de Servicio	31
2.3	MARCO CONCEPTUAL	39
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.2	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	43
3.2.1	Población.....	43
3.2.2	Muestra.....	43
3.3	DISEÑO ESTADISTICO	45
3.4	ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	45
3.5	DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS	45
3.5.1	Gráfico Circulares	45
3.5.2	Medidas de Tendencia Central	45



3.5.3	Métodos de Investigación	46
3.6	PROCEDIMIENTOS	46
3.6.1	Enfoque de Investigación	46
3.6.2	Alcance de Investigación	47
3.6.3	Diseño de Investigación	47
3.6.4	Técnica e Instrumentos de Recolección de datos de la Investigación.....	47
3.6.5	Instrumento	48
3.6.6	Análisis de la Fiabilidad.....	48
3.7	ANALISIS DE LOS RESULTADOS	49
3.7.1	Análisis Descriptivo	50
3.7.2	Descripción de la Institución.....	50
3.7.3	Análisis de Normalidad.....	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1	RESULTADOS.....	52
4.1.1	Exposición y Análisis de Resultados	52
4.1.2	Contrastación de la hipótesis.....	64
4.2	DISCUSIÓN	65
V.	CONCLUSIONES.....	67
VI.	RECOMENDACIONES.....	69
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....		81

TEMA: Cultura organizacional y calidad de servicio

ÁREA: Procesos organizacionales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 21 DE SETIEMBRE



INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Estadística de Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio	49
Tabla 2: Prueba de Normalidad.....	51
Tabla 3: Frecuencia de la dimensión Identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.....	52
Tabla 4: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021 ...	54
Tabla 5: Correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.....	55
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión Liderazgo de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	57
Tabla 7: Correlación de la dimensión liderazgo y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.....	58
Tabla 8: Frecuencia de la dimensión motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	60
Tabla 9: Correlación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.....	61



Tabla 10: Correlación de las variables Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.....63



INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Departamento de Puno.....	42
Figura 2: Escala de Likert.....	50
Figura 3: Frecuencia de la dimensión Identidad en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.....	53
Figura 4: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.	54
Figura 5: Dispersión de Correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.	56
Figura 6: Frecuencia de la dimensión Liderazgo en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	57
Figura 7: Dispersión de Correlación de la dimensión liderazgo y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.	59
Figura 8: Frecuencia de la dimensión motivación en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	60



Figura 9: Dispersión de correlación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	62
Figura 10: Dispersión de correlación de las variables Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.....	63



RESUMEN

La investigación titulada “Cultura Organizacional y su relación con la Calidad de Servicios de los efectivos de la Comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021”, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la cultura organizacional con la calidad de servicio a la comunidad de los efectivos de la comisaria PNP Capachica 2021. La metodología empleada de la investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptivo - correlacional, con una muestra representativa de (70) efectivos de la PNP; los datos serán obtenidos del cuestionario Cultura organizacional, para identificar la calidad del servicio, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento validado por expertos el cuestionario que consta de 20 preguntas con escala de Likert del 1 al 5, para posteriormente determinar la relación de la cultura organizacional con la calidad de servicio, tratando los datos por medio de la aplicación del programa estadístico SPSS versión 22, utilizando el diseño estadístico Rho de Spearman. Como resultados se espera encontrar una correlación significativa o altamente significativa de cultura organizacional con la calidad de servicio a la comunidad de los efectivos de la comisaria PNP Capachica 2021. Concluyendo que de acuerdo con la correlación de la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.583, dándose a entender que existe una correlación positiva media en la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio.

Palabras Clave: Calidad de servicio, cultura organizacional y servicio a la población.



ABSTRACT

The research entitled "Organizational Culture and its relationship with the Quality of Services of the PNP Police Station personnel towards the Capachica community, period 2021", had as its objective, to determine the relationship that exists between the organizational culture with the quality of service to the community of the troops of the PNP Capachica 2021 police station. The methodology used for the research was a non-experimental descriptive-correlational design, with a representative sample of (70) PNP officers; The data will be obtained from the Organizational Culture questionnaire, to identify the quality of the service, the technique used was the survey and the instrument validated by experts the questionnaire that consists of 20 questions with a Likert scale from 1 to 5, to later determine the relationship of the organizational culture with the quality of service, treating the data through the application of the SPSS version 22 statistical program, using Spearman's Rho statistical design. As results, it is expected to find a significant or highly significant correlation of organizational culture with the quality of service to the community of the police station PNP Capachica 2021. Concluding that according to the correlation of the variable Organizational Culture and the variable Quality of Service of the personnel of the PNP police station in the quality of services to the Capachica community, period 2021, the following results were obtained in the Spearman correlation: it was 0.583, implying that there is an average positive correlation in the variable Organizational Culture and the variable Quality of Service.

Keywords: Quality of service, organizational culture and service to the population.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Actualmente la calidad de servicio es un factor determinante dentro de cualquier empresa, teniendo como objetivo principal la satisfacción del cliente en su totalidad, dando énfasis al posicionamiento ya sea positivo o negativo en mercado local, nacional e internacional. Dando mayor importancia a las percepciones de los clientes, calificando la calidad de servicio que reciben, pero también se debe considerar diferentes factores que resulte un servicio adecuado.

En el **Capítulo I**, se detalla el planteamiento del problema, los antecedentes encontrados en los tres niveles, exponiendo la justificación del porqué, de la investigación que dan soporte a la investigación, al igual que los objetivos y las hipótesis de la investigación, en el **Capítulo II**, se expone las teorías, conceptos que sustentan la investigación, los antecedentes, el Marco teórico y conceptual, que dan soporte teórico a la investigación, en el **Capítulo III**, se da a conocer la metodología empleada en la investigación: de enfoque, alcance, diseño y método de la investigación. Considerando la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y otras características importantes del ámbito de estudio, en el **Capítulo IV**, se da a conocer los resultados obtenidos que dan respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación, realizando la contrastación de la hipótesis.

Finalmente se manifiesta las conclusiones más relevantes obtenidos de los resultados de la investigación para dar las recomendaciones según sean pertinentes.



1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la cultura organizacional tiene una relevancia innegable ya que permite centrarse en aspectos internos de una organización, precisamente es uno de los factores más importantes, como el recurso humano. La cultura organizacional sirve como termómetro para evaluar los distintos aspectos que suceden al interior de la institución y que repercuten en el público usuario.

La calidad y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito que deben alcanzar las organizaciones exitosas. La calidad es un elemento estratégico que brinda una ventaja diferenciadora, perdurable y competitiva para aquellas instituciones que tratan de alcanzar el desarrollo, respeto y aprobación de sus públicos y que sobre todo deseen asegurar su permanencia.

La Policía Nacional del Perú de Capachica, es una Institución Tutelar del Estado, cuya finalidad fundamental está establecida en el artículo 166 de la Constitución Política de 1993, que a la letra dice:

La Policía Nacional tienen como finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno, debiendo prestar ayuda y protección a las personas y a la comunidad, garantizando el cumplimiento de las leyes, la seguridad de los patrimonios público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia, vigilar y controlar las fronteras nacionales” así mismo, participa en la defensa nacional, en el desarrollo económico, social del país y en la Defensa Civil, de acuerdo con ley. Es una institución del estado, profesional, jerarquizada de naturaleza civil y subordinada al poder público legítimamente constituido. Encargada de garantizar la ley, el orden la seguridad y el libre



ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, con competencia para intervenir en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su finalidad fundamental” INAEP (2003).

En los últimos tiempos esta institución se ha visto relegada a unos de los últimos lugares en niveles de aprobación por parte de la ciudadanía, debido a la mala calidad de los servicios policiales y administrativos que brindan sus efectivos policiales a los usuarios, con ello el incremento de la delincuencia común y organizada. En una última encuesta realizada por IPSOS, de cada 10 peruanos no creen en la “palabra” del Policía y gozan de una mala imagen por la calidad de servicios policiales.

A raíz de ello, se busca establecer la relación entre la identificación institucional, gestión de la comunicación, relaciones humanas, capacitación, motivación, soporte físico, en sí en diversos aspectos de la cultura organizacional y ver cuál es la influencia en la calidad del servicio policial que se brinda día a día al cliente externo o comunidad en general que concurren a las diversas comisarías y/o dependencias de la entidad Policial, por distintos motivos o circunstancias.

Es un problema de actualidad y debe tomarse en consideración, ya que al desmejorar estos aspectos se podría tener resultados desfavorables para esta institución y la comunidad en general.



1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación entre la identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021?

P.E.2. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica?

P.E.3. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la Comunidad Capachica?

P.E.4. ¿Es posible desarrollar actividades de capacitaciones para la mejora de la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP Capachica?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Hipótesis General

H.G: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica periodo 2021.



1.3.2 Hipótesis Específicos

H.E.1: Existe una relación significativamente entre la identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad de Capachica periodo 2021.

H.E.2: El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica.

H.E.3: La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica.

1.4 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

1.4.1 justificación teórica

La realización del presente estudio tuvo como propósito establecer la conexión que existe entre la cultura organizacional con la calidad de servicio a la comunidad de los efectivos de la comisaria PNP Capachica 2021. Tal información posibilitó la observación de acciones concretas con perspectiva de optimización para la organización, fortaleciendo la civilización organizacional deseada para que los ayude a aparecer de forma efectiva, para tener una mejor seguridad ciudadana. De esta forma servirá como antecedentes a futuras indagaciones que se asemejen a las propiedades del grupo de exploración. Además deseamos expresar que esta exploración se llevó a cabo, porque la civilización organizacional y la calidad de atención es fundamental para apoyar a todas aquellas organizaciones, instituciones públicas y/o privadas que desean ser competitivas, debido a que este estudio nos dejará comprender la civilización organizacional que muestra la



institución para más adelante ver en qué estado se encuentra la comisaria de la PNP de Capachica, el cual facilita que la institución no pierda la viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación, considerándose la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura, la construcción y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional, y combatir un ágil desarrollo de globalización y un marco de combativa competitividad, ayudando de esta forma al mejoramiento de la Comisaria de la PNP de Capachica, las sugerencias finales de este estudio, permitió tener nuevos horizontes a los integrantes de la PNP, destacándose a fomentar habilidades, organizarse, sensibilizarse en relación a la consideración de las buenas relaciones, cohesión grupal y deber que debe existir dentro de la institución para con ellos mismo.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Objetivo General

O.G: Analizar la relación entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

O.E.1: Establecer la relación que existe entre la identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.



O.E.2: Identificar la relación que existe entre el liderazgo de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

O.E.3: Identificar la relación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica.

O.E.4: Proponer actividades de capacitaciones para la mejora de la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP Capachica.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1 A nivel internacional

No se encontró investigaciones relacionadas con el tema planteado.

2.1.2 A nivel nacional

Davila, (2019): En sus tesis “Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de Provias, Lima, 2019”, resume lo siguiente: El propósito de la tesis fue saber la predominación de la civilización organizacional en la calidad de servicios a los individuos de Provias, Lima, 2019, con dicho propósito se tomaron presente las teorías de cultura organizacional según Chiavenato (2009). Cultura organizacional es un grupo de hábitos y creencias que fueron dispuestos por medio de valores, normas expectativas y reacciones los cuales son divididos por los integrantes de una entidad (p.124). y la teoría de calidad de servicio según Dolors (2004). La calidad de servicio resulta de comprobar las expectativas que tiene el usuario y lo que él obtiene o piensa que recibió, ósea la apreciación del resultado de dicho servicio. (p.17).; el resultado y la conclusión luego de haber analizado y procesado la información es que hay una predominación importante de la civilización organizacional en la calidad de servicio a los clientes de Provias.

Condori, (2018): En su tesis: “Cultura organizacional en los servidores administrativos de la dirección regional de la producción de la provincia de



Tambopata - 2018” tuvo como objetivo describir cómo es la Cultura Organizacional en los Servidores Administrativos de la Dirección Regional. El método fue básica, descriptiva, cuantitativo, no experimental. Dando un resultado del 43.3 % de los servidores, mayormente de ocasiones, desarrollan una regularidad de los hábitos vistos, el 46.7% de los servidores mayormente de ocasiones, desarrollan y cumplen las normas, el 73.3% de los servidores mayormente de ocasiones, desarrollan los valores dominantes, el 73.3% de los servidores de una forma recurrente, desarrollan una filosofía, el 46.7% de los servidores cumplen y desarrollan reglas de la civilización organizacional. Concluyendo para la variable cultura organizacional y acuerdo a lo descrito de los resultados se puede decir que el 90% de los Servidores Administrativos de la Dirección Regional de la Producción, manifiesta que hay una buena cultura organizacional, de esta forma el 10% responde que es muy buena entonces la citada cultura, se está orientando a desarrollar de forma impecable, esto se refleja en el cumplimiento de las normas, valores, filosofía, reglas y clima organizacional y al accionar de los servidores administrativos, y podría estar respondiendo las expectativas de los servidores.

Torre, (2017): En su estudio “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016” tuvo como objetivo analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú. Su metodología fue descriptiva, transversal, no experimental. El resultado fue que el



59.5% de trabajadores manifestaron que se tiene un nivel Regular y el 40.5% respondieron que se tiene un nivel bueno en relación a la Cultura Organizacional y el 54.1% trabajadores tienen un desarrollo regular, el 21.6% tiene un nivel bueno y terminando el 24.3% tiene un Muy Buen desarrollo laboral. En conclusión, la Cultura Organizacional se relaciona de manera directa con el Desarrollo Laboral de los trabajadores de la Oficina de Avance Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al hacer mejor la Cultura Organizacional se van a ver cambios positivos en el Desarrollo Laboral de los trabajadores.

Alberca, (2017): En su estudio “Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación” tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. El método fue deductivo, inductivo descriptivo y no experimental. se obtuvo un resultado con respecto al clima de un 19% respondió completamente en conflicto, el 14.1% respondió en conflicto, el 44% respondió completamente en concordancia y el 22.3% respondió en concordancia por otro lado en relación a la calidad de servicio el 19% en conflicto, 72.8% ni en concordancia ni en desacuerdo 3.8 % en concordancia y 4.3% completamente en concordancia. Se llegó a la conclusión que hay predominación del clima organizacional con la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación.

Gutiérrez, (2017): En su estudio “Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María” su objetivo fue determinar si la calidad de los



servicios que presta el Hospital está directamente relacionado a la Cultura Organizacional. Su método fue descriptivo correlacional, transversal. Dando un resultado del 79%, 60% y 83%, asimismo se muestra exceso de trabajo, estrés laboral y capacitación, tienen una relación negativa con el aspecto cultura organizacional, siendo sus valores en términos porcentuales respectivamente, 71%, 85%, 74% y 59%, de la misma manera se dio como una evaluación final de 12.52 en relación a la calidad de servicio. Se llegó a la conclusión que Los causantes de la Cultura Organizacional trabajo en grupo, razón y costumbre de valores, tienen una predominación efectiva en la antecedente calidad de los servicios, brindada por el trabajador de salud del Hospital I Tingo María, siendo los coeficientes de correlación de 0,560 para cada aspecto respectivamente, con una $p = 0.000$ ($p < .05$).

2.1.3 A nivel local

Flores, (2019): En su tesis: “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del turista de los operadores turísticos kontiki tours y puno travel en la ciudad de puno 2017” tuvo como objetivo fue Comprender la predominación de la administración de calidad del servicio en el agrado de los turistas por los servicios prestados de los operadores turísticos. La metodología fue de tipo no en fase de prueba descriptivo, correlacional. El resultado fue La calidad del servicio de la compañía Kontiki Tour es “Bueno” 47%, ocupación de los turistas son expertos el 49% Conocimiento sobre los servicios es por medio de la Pag web deducen el 34%, servicios de más grande interés los packs turísticos. Puno Travel, turistas que trabaja el 42% son profesional; 33% los servicios se



caracterizan por su Hospitalidad, 16% por el dominio del idioma, el servicio más relevante los “Paquetes turísticos, el 45,6% están “Muy satisfechos, el 18,3% se sienten indiferente. Se concluye que las dos compañías se atraen en ser confrontados ofreciendo servicios con calidad y seguridad hacia el cliente.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Cultura

La cultura es la esencia en particular de nuestros pensamientos, de nuestras creencias, de nuestros modos de entender la vida, de nuestras ideologías legítimas es el conjunto de ideas, valores, normas, gustos, creencias y actitudes que conforman la visión que tiene una sociedad de sí misma y del mundo de los valores asumido. (Guzmán, 2015).

2.2.2 Cultura Organizacional:

Es el grupo de formas de proceder de una organización que procede el accionar de una organización en concordancia con los objetivos y misiones. Refleja la imagen de la organización. Es como la personalidad de la organización. Es el ‘alma’ de la compañía. Es una intención de querer ser que identifica a las organizaciones y les brinda personalidad y estilo se transfiere intangiblemente a los bienes y prestaciones y matiza las relaciones mercantiles. (Guzmán, 2015).

Es el modo de reflexionar, ser y accionar de una organización. Sería el semejante al credo organizacional que hace accionar a sus pertenecientes de una forma especial, establece lo que está o no permitido en



ella, enrumba la conducta de la organización en toda situación y con todos sus grupos de interés. (Sheen, 2017).

Tiene dos características: intensidad e integración; la primera se define como el nivel donde los integrantes de un departamento admiten las normas, los valores u otro contenido cultural con el departamento, este nivel de aceptación detalla la hondura de la cultura; la segunda propiedad exhibe el nivel en el que los distintos departamentos de una organización distribuyen una cultura habitual, lo que supone amplitud de cultura. (Gerrero & Silva, 2017).

2.2.3 Importancia

El saber de la civilización organizacional se basa principalmente en la predominación que esta puede ejercer sobre el accionar de los trabajadores y ayudantes dentro de la organización o compañía, siendo indispensable su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es notorio que la existencia de una adecuada cultura organizacional repercutirá de manera positiva en el desempeño de los trabajadores y de la empresa en genera. (Rojas, 2018).

2.2.4 Identidad

Laing (1961) precisa a la identidad como “ese por lo cual uno siente que es “semejante” en este sitio y esta ocasión, de la misma estructura que en ese periodo y en aquel lugar pretérito o actual; es aquello por lo cual se es distinguido”. (Ospina, 2014)



Tajfel (1981) definió a la identidad popular como aquella parte del autoconcepto de un sujeto que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo popular adjuntado con el concepto valorativo y emocional asociado a esa pertenencia. (Briones, 2010)

2.2.4.1 **Identificación**

Sentimiento de pertinencia de un trabajador hacia la organización en la que labora, se convierte en un componente de la cultura organizacional.

Según el autor Eduardo, (2015), cuenta que es “la identificación de los empleados, no es espontánea, nace desde algunas cambiantes con las que los empleados tienen la oportunidad de sentir su valía, como las siguientes: bien comprado, capacitados, etc.”.

La identidad individual es una necesidad de la persona a interpretarse a sí mismo como parte de algo. Tomando como fundamento la Teoría de la Identidad habitual, ésta es construida con base en cómo la gente es percibidas e interpretadas por otros conjuntos, fundamentalmente a los que forma parte. (Amazorrutia, 2018).

Tener en cuenta los valores y la cultura de la empresa, además importa para sentirse configurado y a la vez contento en el sitio de trabajo. Si los valores de la organización no encajan con los del trabajador, es difícil que los ayudantes se sientan en compromiso. Es considerable que los valores y la identidad de la compañía y su capital humano estén ajustados, porque o sino a la extendida el desarrollo se va a ver afectado. (Correa, 2012).



2.2.4.2 Valores

Según Kluckhohn (1968) “uno encuentra a los valores considerados como actitudes, motivaciones, objetos, cantidades mensurables, campos concretos de conducta, costumbres o tradiciones afectivamente cargadas y relaciones como las que tienen lugar entre individuos, grupos, objetos y sucesos”. (Ansión, 2004)

Milton Rokeach (1973), considerado como el pionero de los estudios sistemáticos sobre valores desde la perspectiva de la psicología social y organizacional, también manifestó su preocupación por la carencia de consenso en cuanto al concepto científico de valor al señalar que: “el concepto de valor, más que cualquier otro, debería ocupar un lugar central y común en las distintas ciencias sociales”. (Pérez, 2011)

2.2.5 Imagen Organizacional

La razón en el sujeto y convergen en que el apuro es el punto de arranque para crear la actitud elemental y plantearse misiones que generen el triunfo. No obstante, una vez cubierta la necesidad, el sujeto creará otras pretensiones que sigan motivando las misiones que quiera consigue. (Peña, 2017).

La razón laboral es un estado de adentro que activa y direcciona nuestros pensamientos y tiene relación con todos esos componentes capaces de ocasionar, sostener y dirigir la conducta hacia un propósito y todos ellos desarrollan formas de proceder que difieren en el nivel de activación o de intensidad del accionar. (Marin & Placencia, 2017).



Según el autor Jesús (2015) Se refiere a que es “el argumento laboral piensa una variación cualitativa en el instante de realizar un trabajo, pero además como forma de sostener un ámbito agradable y proactivo”.

2.2.6 Liderazgo

“Es el desarrollo que consiste en influir y ayudar a los demás para que lo sigan y se muestren con suficiencia para hacer todo aquello que sea necesario”. (Fernandez, 2010), además el autor (Hughes, 2007), define los “Proceso de influir en un grupo organizado hacia el cumplimiento de sus metas”. (Barbosa & et al, 2016)

De acuerdo Con Heifitz (2009), el liderazgo adaptativo es la costumbre de movilizar gente para que aborde inconvenientes difíciles y prospere. Estos inconvenientes tienen la posibilidad de ser técnicos (problemas de rutina), o adaptativos (requieren de Innovación y aprendizaje). (Sanabria, 2018)

2.2.6.1 Conflicto

Según Chiavenato (2013) el conflicto intergrupal tiene relación a la oposición desacuerdos y discusiones entre grupos o equipos, sucede con continuidad en las relaciones sindicato-empresa. (Villalobos & Pertuz, 2019).

Según Robbins (2009), los conflictos intergrupales han existido siempre y tienen la posibilidad de cambiar desde una fácil controversia en un conjunto de individuos hasta un altercado entre naciones, sin embargo, los inicio de esto tienden a ser siempre los mismos y tienden a



ser sencillos, tienen la posibilidad de solucionarse de forma simple con solamente la intención, el entendimiento de un conjunto de individuos o un sujeto. (Vega & Andreucci, 2017).

2.2.6.2 Trabajo en equipo

Según Katzenbach & Smith, (1996) "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida".

El autor Maldonado, (2018) define grupo de personas que interactúan y son interdependientes, y que se han juntado para poder objetivos particulares y Koontz un grupo puede definirse como la red social de dos o más personas que se interrelacionan interdependientemente y de forma igual para poder misiones recurrentes.

2.2.6.3 Empatía

Según Madrid, (2014), la empatía es la inclinación natural para encontrarse dentro de lo que se siente o piensa, inclinación que posibilita, antes que nada, admitir la existencia de otro. Así mismo define que la exploración sobre el tema se muestran una sucesión de términos que distribuyen puntos conceptuales y que frecuentemente son usados de modo mezclable. Durante este artículo se va a intentar clarificar las particularidades y las relaciones entre algunos de ellos: empatía, contagio emocional, toma de visión, teoría de la cabeza y mentalización, y se van a



exponer probables métodos de articulación de este campo conceptual. (López, Filippetti, & Richaud, 2014).

2.2.6.4 Soluciones de problemas

De acuerdo con evidencias experimentales de García (2003, p. 19), para ser docente en resolución de problemas, en un campo específico, se debe contar con una gran cantidad de conocimientos, destrezas y habilidades en el campo para de esta manera desarrollar en el alumno el paradigma del pensamiento, la construcción de hipótesis, el diseño de experimentos, la planificación y la solución de los mismos y el análisis de los resultados que le permita solucionar problemas. (Oviedo, 2018)

Facione (2007, p. 4), ofrecen distintas tácticas metodológicas o ocupaciones para subir el pensamiento crítico en la sala de clase como son: el enfrentamiento, el estudio apoyado en inconvenientes, el estudio de casos, los cuentos, las fábulas, la dramatización, el juego de permisos, los crucigramas, y cuestionar. (Zona & Giraldo, 2017)

2.2.7 Motivación

La motivación es el resultado de los componentes que causan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido especial y puesto en compromiso. (Rodríguez, 2014)

Robbins (1999), quien argumenta que "es la aptitud de influir en un grupo para que se logren las misiones" (Madrigal, 2020)



2.2.7.1 Compromiso

El autor (Rodríguez, 2014) el compromiso es un estado psicológico que caracteriza una relación entre un individuo y una organización. Además, el “Compromiso es lo que transforma una promesa de todos modos, es la palabra que habla con valentía de nuestras pretensiones, es la acción que habla más prominente que las expresiones, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es realizar lo prometido cuando las situaciones se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para lograr cambiar las cosas, es el triunfo periódico de la integridad sobre el escepticismo”. (Yarce, 2006).

2.2.7.2 Metas

Locke definió un objetivo como "lo que un sujeto trata de lograr; es el objeto o el objetivo de una acción. (Motivación de personal., 2008).

Para Alfred Adler una meta ficticia es creada por la persona como una solución perfecta para una vez que se adquiere una meta ficticia, la luchará por alcanzarla estando convencida de que si la obtiene logrará la felicidad y el bienestar. (El-Sahili, 2014).

2.2.8 Calidad de Servicio

Es orientada desde la teoría del comportamiento del consumidor, en la que, mediante la brecha entre las expectativas y la percepción del consumidor se comprueban los juicios de satisfacción emitidos sobre los servicios ofrecidos



asimismo es el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. (Villalba, 2013).

Cuando se plantea el tema de calidad no solo tiene vínculo a un producto, hoy en día el criterio de calidad del servicio formó una sección considerable de algún organización y de la multitud que la tienen dentro, el deseo de hallar la excelencia en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa u organización impulsó a trabajar todos los días con la actualización continua para lograr sus objetivos; por ello, el servicio al cliente es un aspecto importante en el tema de las organizaciones, de la misma manera puede ser un problema para estas, gracias a que si no se llevara a cabo de la forma precisa tiene la posibilidad de ser el fracaso de una organización. Entonces, la calidad en el servicio es un tema muy sustancial y base para algún compañía privada o pública, debido a que de esta es dependiente el fracaso o triunfo de las organizaciones. (Sotomayor, 2015).

se detalla de forma general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los usuarios, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. Toda calidad es percibida por alguien. (González, 2015).

2.2.8.1 Expectativa del cliente

De acuerdo con Peralta, (2006) la satisfacción fue usada por economistas, sociólogos y psicólogos para indicar la efectividad del marketing, reflejar el confort de la sociedad y para señalar el sentimiento emocional de los individuos respectivamente.



Según Cen & Pereyra, (2017). Una virtud especial que tienen las microempresas es que tienen la oportunidad de detallar relaciones personales de acercamiento con sus usuarios, la compañía debe comprender que el cliente puede ser objeto de atenciones, consideraciones y trato particular para que el cliente prefiera continuar realizando sus compras en ese lugar.

2.2.8.2 Comodidad

Según (Raile & Marriner, 2018), el confort emocional se denominaba confort mental, y se conseguía primordialmente ofreciendo tranquilidad física y cambiando el ámbito de los pacientes. Además, el autor (Riba, 2013), en su obra “Mamut o Sapiens” establece que la región de confort está formada por dos vertientes: la económica, que nos facilita vivir de una forma más o menos estructurada y, la de mayor relevancia, la emocional, ósea aquel equilibrio que nos hace sonreír todos los días, que nos brinda alegría.

2.2.8.3 Apariencia del usuario del servicio

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) piensan que, independientemente del tipo de servicio, los clientes usan siempre los mismos criterios para considerar la calidad de servicio. En su modelo se tienen dentro los siguientes 10 causantes o dimensiones de la calidad de servicio:

- Fiabilidad: responsabilidad y rigidez del servicio.



- Capacidad de respuesta: voluntariedad de los empleados para proveer el servicio y proveerlo con eficacia.
- Profesionalidad: posesión de las destrezas y entendimientos necesarios para realizar el servicio.
- Accesibilidad: cercanía y simplicidad para entrar en contacto con el servicio.
- Cortesía: atención, consideración, respeto, amabilidad del personal de contacto.
- Comunicación: sostener a los clientes informados usando un lenguaje que logren comprender y escucharlos.
- Credibilidad: honestidad, certeza, en la prestación del servicio.
- Seguridad: inexistencia de peligros, peligros o inquietudes.
- Comprensión del cliente: esforzarse por comprender y comprender las pretensiones de los usuarios. Tangibles: Evidencias físicas del servicio. (Rial, 2007).

2.2.8.4 Percepción del cliente

Es el grupo de procedimientos que conforman una secuencia lógica alguna, que transforma insumos en un bien o servicio de valor para los individuos internos o externos de la organización.



Según el autor Moya, (2016), señala que “reflejan el nivel de cumplimiento de las informaciones previstas en la ejecución de las ocupaciones de la compañía, argumentándose en los datos generados por las mismas”.

Es una utilidad primordial para hacer mejor la calidad de los procesos y servicios prestados, ya que con la automatización de procesos, conseguimos promover la transparencia, determinar responsabilidades entre la gente involucradas y estandarizar la comunicación, vigilar las tareas y accionar de una manera proactiva, evadiendo la carencia de conformidad y haciendo un trabajo para hacer mejor la calidad de los servicios. (Oliveira, 2017).

2.2.8.5 Necesidades del servicio

La dificultad de componentes que definen y relacionan la calidad del servicio y la agrado del consumidor (Oliver, Rust, & Varki, 1997; Falk et al., 2010) ha servido de base para el avance de modelos multidimensionales (Gummesson, 1979; Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1985; U. Lethinen y J. O. Lethinen, 1991, Cronin & Taylor, 1992) que aceptan considerar esta relación desde el punto estratégico, sirviendo de base para la toma de elecciones, de esta forma como, la potencial puesta en marcha de programas funcionales. (Mora, 2011)



“Un ejemplar de bien barato, forman lo que denomina el área terciaria, todo el que ejerce y no produce bienes se piensa que genera servicios” (Fisher y Navarro, 1994). (Duque, 2005)

2.2.8.6 Carácter

El autor Seligman, (2017) padre de la teoría moderna de la personalidad, empezó su carrera como asistente social con el objetivo de «fomentar el carácter y la virtud». No obstante, a Allport estos términos le resultaban irritantemente victorianos y moralistas, por lo cual tuvo en cuenta primordial un término científico moderno desprovisto de votaciones subjetivas. «Personalidad» poseía un tono científico neutral especial.

Según Olivares, (2013), lo define como: “el sello que nos identifica y distingue de nuestros semejantes, producto del estudio social”

2.2.8.7 Cultura

Para Barrera, (2013), el criterio de cultura surgió para ponerse en contra a la idea de que hay gente con “cultura” e “incultos”, los que tienen esa “Alta Cultura” que cuenta un grupo exactamente – minoría, de hecho – del colosal volumen “sin cultura” – ni tan media ni tan baja –. Dado que debemos acordarse de que en el siglo XVIII estamos frente la visión de que un sujeto “culto”, es un sujeto leído, sensible a las artes – ópera, teatro –, con algunas prácticas que le identifican con un grupo pudiente.



Edward B. Tylor, el cual en 1871 ideó la cultura como «... esa totalidad que incluye conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras aptitudes y hábitos que el hombre adquiere como miembro de la sociedad». (Podestá, 2006)

2.2.8.8 Satisfacción del cliente

Es personal con aptitud de interpretar los deseos de sus usuarios, de llevar a cabo una transformación de los servicios, de hacer mejor e innovar como deber indispensable de la red social, sin importar su tipología organizacional y el sitio en donde se encuentre inmersa. (Montoya, 2016).

Según el autor Velásquez, (2015), apunta que “incluye a todos los ejecutivos gerentes y empleados de la organización. Todas las personas tienen que entender, comprender y obligarse a la promesa del servicio, que fluye de la estrategia del servicio”.

La administración de elementos humanos ayuda a que los humanos que tienen dentro una compañía apoyen al logro de los objetivos. y es una de las principales funciones de la empresa y por esa razón la forma en que los hombres de negocios quieren hallar a los empleados más correctos para cada puesto y para cada instante, que tengan la formación bastante para llevar a cabo las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de forma eficaz para lograr los objetivos de la organización. (Hernandez J. , 2015).



2.2.8.9 Rendimiento

Según. Vaquero, (2020), el desempeño estudiantil es la expresión de habilidades y de propiedades psicológicas del estudiante, creado y actualizado por medio del desarrollo de enseñanza-aprendizaje que permite conseguir un nivel de desempeño y logros académicos durante un lapso, que se sintetizan un calificativo final que analiza el nivel alcanzado

González N., (2021), definió este concepto como la evaluación de las capacidades que exponen lo aprendido por los adolescentes como consecuencia del proceso de formación.

2.2.8.10 Servicios

Según el autor Méndez, (2019), propone que se “precisa como el grupo de ocupaciones que ejecuta una compañía para lograr agradar las pretensiones de un cliente”.

Según el autor Galeano (2020) “se puede precisar como ocupaciones económicas que crean valor y les traen provecho a los usuarios en un tiempo y espacio concreto, provocando un cambio esperado en el receptor de la prestación”.

Lo más relevante acá es que las actuaciones de la compañía tienen que estar enmarcadas en la optimización continua para que siempre que el cliente reciba nuestro servicio se sienta satisfecho y por consiguiente la



organización va a poder guardar sus usuarios recientes y atraer a usuarios potenciales. (Melara M. , 2019).

2.2.8.11 Satisfacción del Servicio

Según el autor Santos, (2016), “es una observación efectiva que resulta de la proximidad entre el cliente con un bien o servicio; hablamos de una disposición emocional que se origina en respuesta a la evaluación de este”. Es el resultado de la comparación que inevitablemente se ejecuta entre las expectativas anteriores del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la compañía, en relación al valor percibido al terminar la relación comercial. (Gonzales H. , 2014).

Según el autor Melara, (2017), hace referencia a que “se regresa una respuesta emocional de la cliente derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en la utilidad, etc.) y costos con nexo a las expectativas.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad. - Característica que permite el acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio.

Calidad. - Es la capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, cumplimiento de requisitos de calidad.



Calidad de la Atención. - Es el conjunto de Conjunto de procesos para realizar una atención cumpliendo estándares de calidad, para lograr la satisfacción del cliente, en términos de eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción de los clientes

Calidad de Servicio. - Es el grado de medición de un servicio determinado que sobrepase a las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Capacidad de Respuesta. - Forma de ayudar a los clientes en las necesidades de forma rápida y eficientes, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.

Expectativas. - Es la ilusión de un servicio anticipado que resulta ser el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida

Fiabilidad. - Habilidad de prestar un servicio tal como se lo esperado el cliente.

Insatisfacción. - Sentimiento interno que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas.

Percepción del Usuario. - Acontecimiento percibido por los clientes en el proceso de la atención al cliente esto conlleva evaluar las actitudes que parten a las satisfacciones de sus necesidades.

Satisfacción. - Es la parte más feliz de los clientes, que termina consumando el producto y/o usando el servicio de acuerdo con las necesidades del cliente.



Seguridad. - Frente a cualquier amenaza y/o peligro causando daños materiales.

Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.

Servicio. - Actividades que se desarrollan a cambio de una retribución económica en un periodo de tiempo. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos

Servqual. - Modelo de estudio en la calidad del servicio e las organización e instrumento validados con 5 dimensiones en: Elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

Servperf. - Modelo de estudio de la calidad de servicio de empresas según sus percepciones, desarrolladas en un periodo de tiempo, además de ser un instrumento con alta fiabilidad.

Zona de Tolerancia. - Espacio que se compone el rango de tolerancia de una cierta situación que perite mejorar en cada servicio haciendo referencia a la tolerancia en ciertos aspectos. La posición de la zona de tolerancia es determinada según sus elementos de referencia y el tipo de tolerancia.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Está ubicado en el departamento de Puno, provincia de Puno, Departamento de Puno a una altitud de 3,880 m.s.n.m. latitud sur 15° 38 30" al sur de Greenwich. Ubicándose al noroeste de la ciudad de Puno. Además, Capachica tiene 16 comunidades: Llachón, Yapura, Lago Azul, Ccollpa, Miraflores, Capano, Ccotos, Siale, Chillora, Isañura, Escallani, Toctoro, Hilata, San Cristóbal, Yancaco y Capachica. Los habitantes son 12 mil habitantes con una extensión territorial de 117.06 km². Por el norte limita con el distrito Pusi (Prov. de Huancané); por el sur con el: lago Titicaca; Este: Lago Titicaca y por Oeste: Distritos de Huata y Coata.



Figura 1: Departamento de Puno.



3.2 POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

Según Pino, (2018), la población es un conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Cada uno de los elementos se denomina individuo. Un individuo no siempre tiene que ser una persona física, puede ser una familia, un día, un negocio, etc.

La población de esta investigación está conformada por los efectivos de la PNP Capachica, con un total de efectivos. Según (Municipalidad Distrital de Cpachica., 2019), son 12070 personas que se están considerando como población total:

3.2.2 Muestra

Según Hernández, (2018), menciona que la muestra es, “En el carácter, un subgrupo de un determinado grupo. Aseguramos que es un subconjunto de elementos a la cual pertenecen a ese grupo definido en sus características a la que llamamos población”. Como el tamaño de la población es (12070) la muestra es de (372) entre habitantes y efectivos de la comisaria de Capachica y su cálculo es de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Población

12070



Z = Nivel de confianza	1.95 (95% de confianza)
p = Probabilidad a favor	0.5
q = Probabilidad en contra	0.5
e = Error	5%

N= 372 personas que se encuestaran.

Según el autor Hernández, (2019). La muestra estratificada “mejora la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de submuestras para cada clase o categoría relacionada con la población. Significa la diferencia entre la unidad de análisis y la unidad de muestreo”.

Instituciones educativas primarias	Población	Estratos
Efectivos de la Comisaria de la PNP de Capachica	150	39
Habitantes de la ciudad de Capachica	1270	333
TOTAL:	1420	372

Criterios de inclusión

Los efectivos que pertenecen a la Comisaria de la PNP de Capachica.

Habitantes de la ciudad de Capachica.

Criterios de exclusión

Los efectivos que no pertenecen a la Comisaria de la PNP de Capachica.

Pobladores que se encuentran fuera de la ciudad de Capachica



3.3 DISEÑO ESTADISTICO

Los autores (Anderson, Sweeney, & Willian., 2008, pág. 5), define que son datos recolectados en el campo para luego procesar la información e interpretar los datos cuantitativos y poder dar a conocer los resultados finales. Para procesar la información de los datos de la muestra al utilizar métodos estadísticos.

3.4 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

De acuerdo con diferentes autores la estadística descriptiva es la agrupación del procesamiento de información mediante tablas, gráficos y figuras, resumiendo la información en pequeñas porciones para el mejor entendimiento de los lectores. (Anderson, Sweeney, & Willian., 2008).

3.5 DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

Para los autores (Anderson, Sweeney, & Willian., 2008, pág. 29), la distribución de frecuencias son los datos que mayor frecuencia se repiten en los resultados procesados en el software Spss version 21.

3.5.1 Gráfico Circulares

Para los autores (Anderson, Sweeney, & Willian., 2008), las representaciones de gráficos en circulares, es para mejor visualización de los lectores y además mejores interpretaciones.

3.5.2 Medidas de Tendencia Central

Conocido como promedio, son valores repetidos en los resultados que se colocan en la parte central.



- La Media es el valor representativo de una cierta cantidad de información procesada en el software Spss versión 21.
- La Mediana, divide al conjunto de datos en dos partes iguales (50% y 50%). “la mediana es otra medida de localización central. Es el valor de en medio en los datos ordenados de menor a mayor (en forma ascendente)” (Anderson, Sweeney, & Willian., 2008).
- La Moda es el valor numérico que afecta a todos.

3.5.3 Métodos de Investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se empleó datos estadísticos, para la medición de su correlación en el software Spss versión 21. (Hernández, Fernandez, , & Baptista, , 2006),

3.6 PROCEDIMIENTOS

La realización de la investigación tuvo como referentes diferentes autores en materia de investigación metodológica, para luego el planteamiento adecuado de la metodología de la investigación, seguidamente se detalla.

3.6.1 Enfoque de Investigación

De enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de información mediante las encuestas para probar la hipótesis, en base en la medición numérica y en el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernandez, , & Baptista, , 2006),



3.6.2 Alcance de Investigación

El alcance de la investigación fue descriptiva - correlacional, el autor Pino, (2018), define que la investigación descriptivo - correlacional se caracteriza en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características y por ese motivo es caracterizada en descomponer una situación o problemática en sus elementos más simples. Asimismo, Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación

La indagación para realizar es descriptiva correlacional, ya que trata de describir la relación de cultura organizacional con la calidad de servicio a la comunidad de los efectivos de la comisaria PNP Capachica.

3.6.3 Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental. Según el autor Hernández (2019) menciona que la investigación no experimental se realizara sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en las que, para ver el efecto de las variables independientes sobre otras variables, no se varían ni manipulan en forma intencional. Lo que se efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural para analizarlas.

3.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de datos de la Investigación

Se uso las siguientes técnicas para la recolección de información.



3.6.4.1 Técnicas

Técnica de revisión de documentación. - Técnica que se emplea en la búsqueda y recolección de información requerida en la investigación, tales como la revisión de trabajos de acuerdo con nuestro tema de investigación, artículos, que fueron realizados con anterioridad.

Técnica de recolección de datos - encuesta. - La encuesta es una de las más comunes y se para obtener información de características objetivas y subjetivas de la población, mediante diferentes preguntas escritas o verbales, entre la interacción del investigador y el sujeto(s) del objetivo de estudio. En esta investigación se usó las encuestas de 20 preguntas en una escala de Likert del 1 al 5.

3.6.5 Instrumento

Cuestionario: El cuestionario utilizado en la calidad de servicio del autor: Arevalo, (2019), es una encuesta aplicada en la ciudad de Lima en el año 2019, que consta de 20 preguntas, realizando las encuestas a los efectivos policiales y a la población de Capachic para la respectiva recolección de los datos.

3.6.6 Análisis de la Fiabilidad

3.6.6.1 Alpha de Cronbach

De acuerdo con el análisis de Alpha de Cronbach en la investigación se pudo contrastar que el instrumento es cercano a uno, interpretando que es confiable con un 0.82 lo cual indica que es viable para realizar las encuestas. (Baptista et al., 2010, p. 302).



El análisis de fiabilidad se aplicó 20 preguntas para la investigación, se utilizó el programa Spss versión 21 para la medición de Alpha de Cronbach. Siendo alto grado de fiabilidad.

Tabla 1

Estadística de Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	20

Fuente: Extraído por SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el software Spss, se obtuvo 0,862, interpretándose que tiene una alta confiabilidad representando aceptable para el análisis de la investigación.

3.7 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

- **Tabulación de datos:** los datos recolectados de las encuestas fueron tabulados mecánicamente, para poder procesarlas correctamente.
- **Procesamiento estadístico:** En el caso de procesamiento estadístico se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 21). Es uno de los programas más conocido en procesar grandes cantidades de datos y muy sencillo en su utilización y en esta investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.
- **Parámetros usados:** El desarrollo de cada uno de los ítems de las 20 preguntas de las encuestas, medido a través de la escala de Likert del 1 (Total desacuerdo) a

5 (Totalmente acuerdo), para evaluar el nivel de expectativa y percepción de los clientes, para mayor facilidad e interpretación de la información recabada.

3.7.1 Análisis Descriptivo

Escala de Likert	Valores
5	Total, acuerdo
4	Acuerdo
3	Indiferente
2	Desacuerdo
1	Total, desacuerdo

Figura 2: Escala de Likert.

3.7.2 Descripción de la Institución

La institución de la Policía Nacional del Perú de nuestro gobierno peruano fue creada para velar y garantizar el orden interno al servicio de la población, cumpliendo con lo establecido en la constitución, respetando los derechos de los ciudadanos sin discriminación alguna, poniendo por delante la integridad física de las personas y sobre todo salvaguardando la vida.

Datos generales de la institución:

La Policía Nacional del Perú es la institución del estado cuyos integrantes se deben al cumplimiento de la ley, siendo la finalidad garantizar, mantener y conservar el orden público interno. En cumplimiento por lo dispuesto en la constitución del Perú, velando por el bienestar de los ciudadanos, integridad física y salvaguardando la vida de los ciudadanos, sin discriminación alguna entre la población en coordinación con las distintas instituciones del estado peruano.



3.7.3 Análisis de Normalidad

Sirve para determinar a qué tipo de distribución pertenecerá la investigación, gráficamente si se asemeja a la campana de Gauss, en la investigación resultaron menores a 0.05 interpretándose que se utilizara el Rho de Spearman.

Tabla 2:

Prueba de Normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,465	372	,000	,567	372	,000
Calidad de Servicio	,337	372	,000	,745	372	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Extraído del software Spss. (Personal PNP)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Exposición y Análisis de Resultados

Concerniente a la exposición de resultado se abordará en este capítulo la información necesaria referente a la evaluación realizada de la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio que permite disponer las puntuaciones de acuerdo con las perspectivas de los efectivos policiales y la población, haciendo uso de la encuesta que contiene 20 preguntas y 3 dimensiones en cada variable.

Objetivo Específico 1: Establecer la relación que existe entre la identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

Dimensión Identidad

Tabla 3.

Frecuencia de la dimensión Identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

IDENTIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	13	3,5	3,5	3,5
	Acuerdo	331	89,0	89,0	92,5
	Total acuerdo	28	7,5	7,5	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: Extraído de Spss.

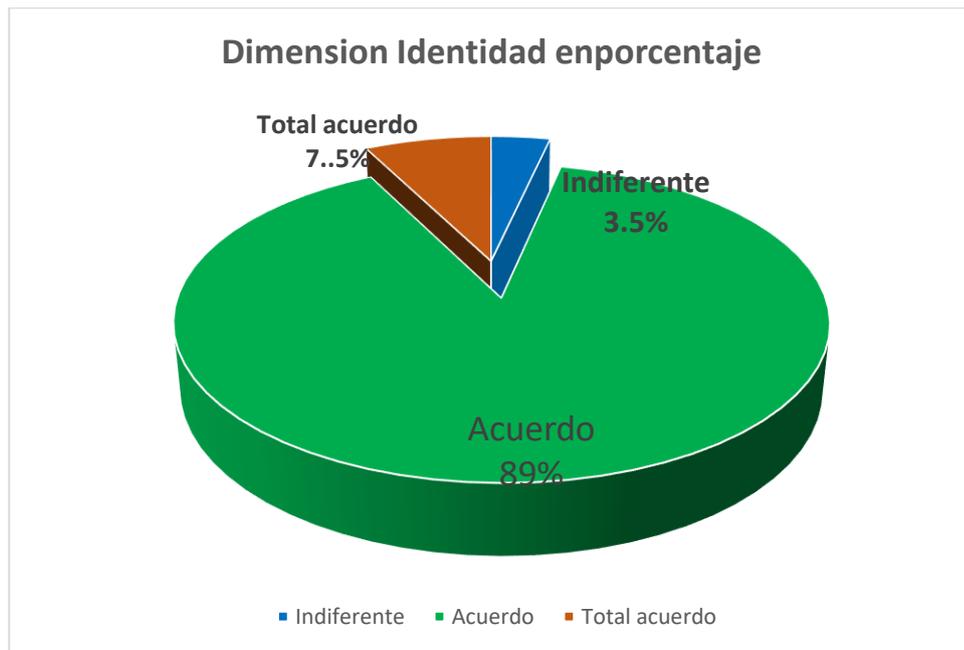


Figura 3: Frecuencia de la dimensión Identidad en porcentaje de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021

Fuente: Extraído de Spss.

INTERPRETACION

En la tabla 3 y figura se 3, en la frecuencia de la dimensión Identidad de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, obteniendo los siguientes resultados: El 89,0 % (331) marcaron de acuerdo en mayor cantidad, mientras que el 3,5 % (13), marcaron indiferente. Interpretándose que, los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicio a la comunidad Capachica se sienten identificados con la institución donde laboran en gran mayoría.

CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 4:

Frecuencia de la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021

CALIDAD DE SERVICIO					
Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Indiferente	24	6,5	6,5	6,7
	Acuerdo	220	59,1	59,1	65,9
	Total acuerdo	127	34,1	34,1	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

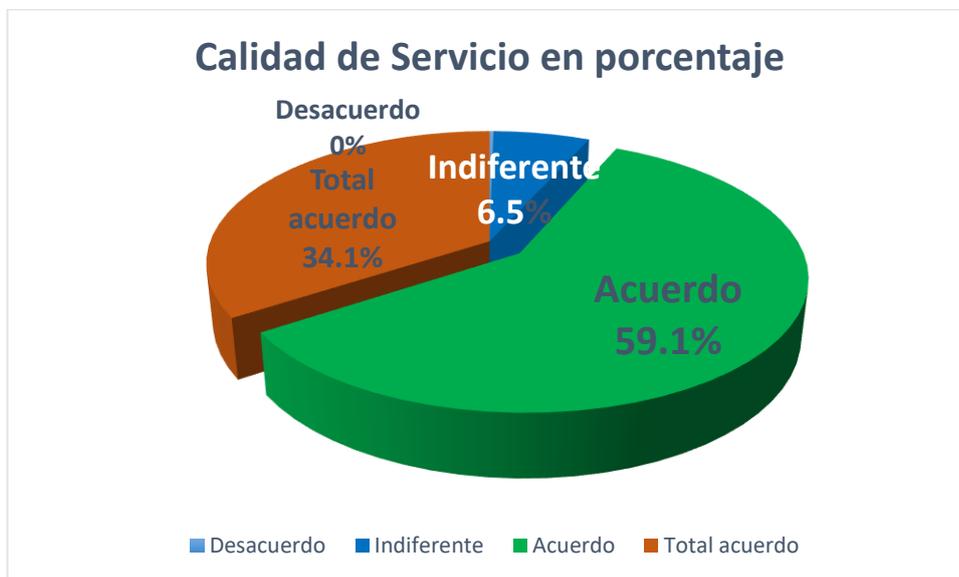


Figura 4: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

Fuente: Extraído de SPSS.



INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 y figura 4, en la frecuencia de la dimensión identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo lo siguiente: el 59,1 % estuvo de acuerdo mientras tanto el 0,3 en desacuerdo, dando entender que en cuanto a la Calidad de Servicio estuvieron de acuerdo en gran mayoría.

CORRELACIÓN ENTRE IDENTIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 5:

Correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Identidad	Calidad de servicio
			1,000	,096
				,065
		N	372	372
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Identidad	Calidad de servicio
			,096	1,000
			,065	
		N	372	372

Fuente: Extraído de Spss.

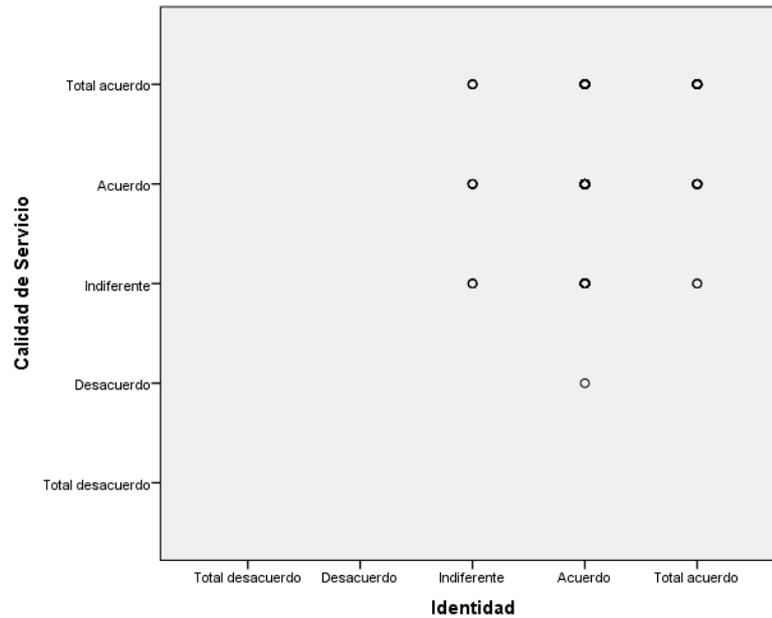


Figura 5: Dispersión de Correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

Fuente: Extraído de Spss.

INTERPRETACION

En la tabla 5 y figura5, de acuerdo con la correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.96, dándose a entender que existe una correlación positiva muy débil en la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio. (visualizar anexo 5).

Objetivo Específico 2: Identificar la relación que existe entre el liderazgo de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

Tabla 6:

Frecuencia de la dimensión Liderazgo de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

LIDERAZGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	6	1,6	1,6	1,6
	Acuerdo	237	63,7	63,7	65,3
	Total acuerdo	129	34,7	34,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

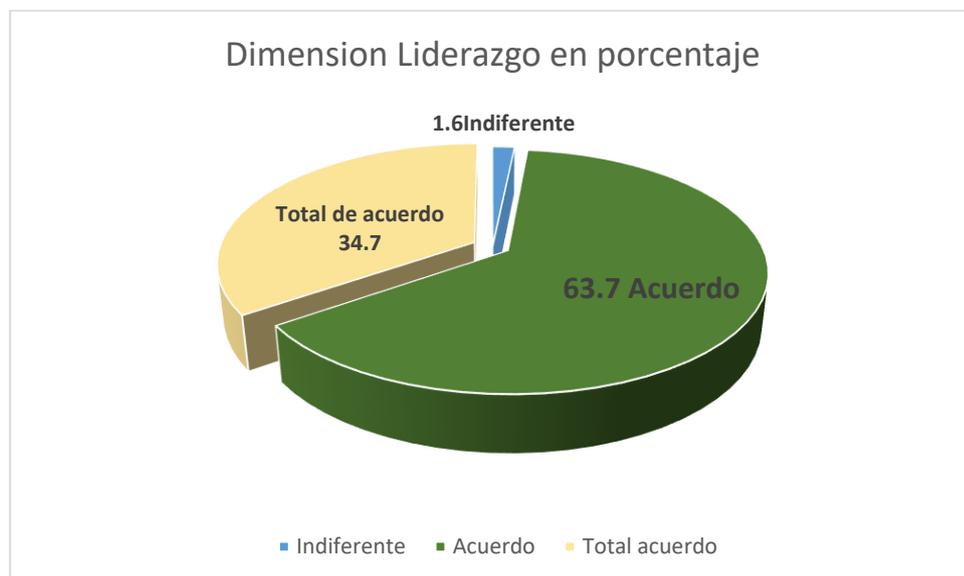


Figura 6: Frecuencia de la dimensión Liderazgo en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

INTERPRETACION

En la tabla 6 y figura se 6, en la frecuencia de la dimensión Liderazgo de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, obteniendo los siguientes resultados: El 63,7 % (237)



marcaron de acuerdo en mayor cantidad, mientras que el 1,6 % (6), marcaron indiferente. Dándose entender que existe Liderazgo en los efectivos PNP que laboran en la comisaria PNP Capachica.

CORRELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 7:

Correlación de la dimensión liderazgo y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Liderazgo	Calidad de Servicio
			1,000	,534**
		N	372	372
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,534**	1,000
		N	,000	
			372	372

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

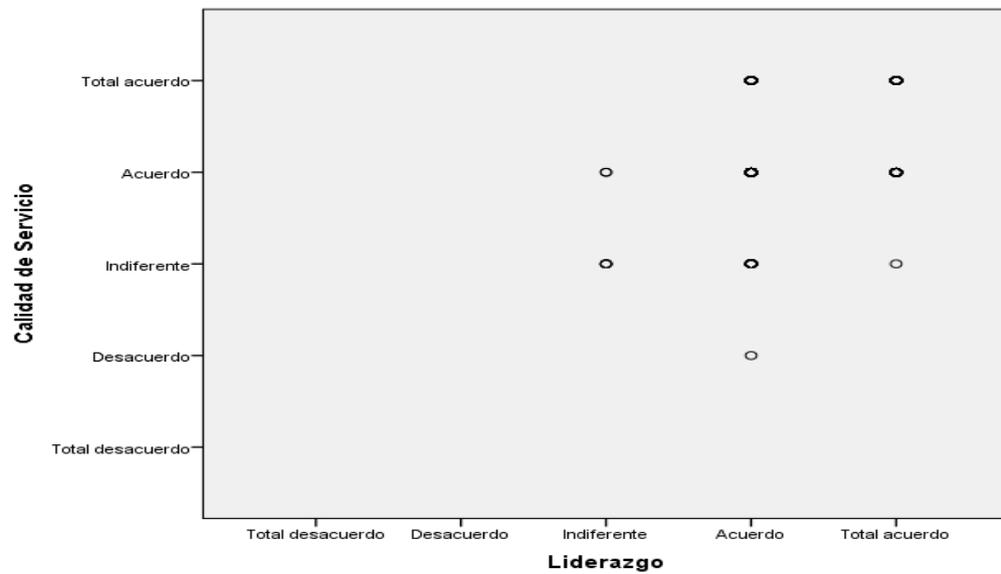


Figura 7: Dispersión de Correlación de la dimensión liderazgo y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.

INTERPRETACION

En la tabla 7 y figura 7, de acuerdo con la correlación de la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.534, dándose a entender que existe una correlación positiva media en la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de Servicio. (visualizar anexo 5).

Objetivo Especifico 3: Identificar la relación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica.

Tabla 8:

Frecuencia de la dimensión motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

		MOTIVACION			
Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Indiferente	31	8,3	8,3	8,6
	Acuerdo	256	68,8	68,8	77,4
	Total acuerdo	84	22,6	22,6	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

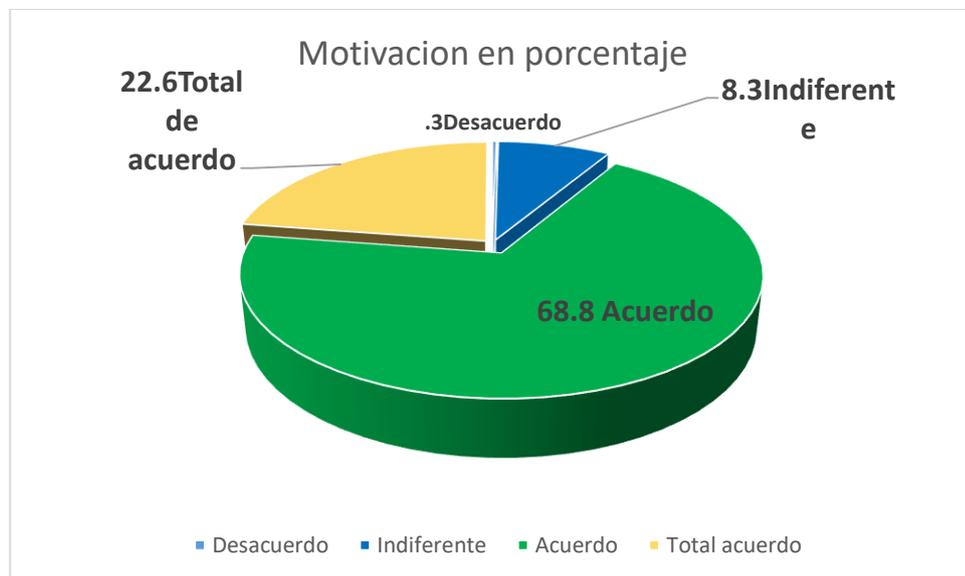


Figura 8: Frecuencia de la dimensión motivación en porcentaje de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

INTERPRETACION

En la tabla 8 y figura se 8, en la frecuencia de la dimensión motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, obteniendo los siguientes resultados: El 68,8 % (256)



marcaron de acuerdo en mayor cantidad, mientras que el 0,3 % (1), marcaron en desacuerdo. Dándose entender que existe motivación en la comunidad Capachica.

CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 9:

Correlación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

		Correlaciones		
			Motivación	Calidad de Servicio
			n	de Servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	372	372

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

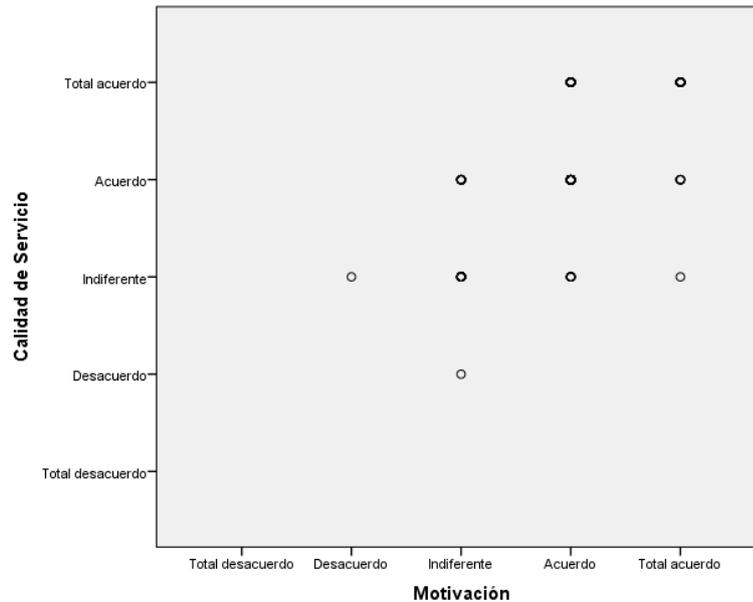


Figura 9: Dispersión de correlación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de los servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

INTERPRETACION

En la tabla 9 y figura 9, de acuerdo con la correlación de la dimensión Motivación y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.695, dándose a entender que existe una correlación positiva considerable en la dimensión Motivación y la variable Calidad de Servicio. (visualizar anexo 5).

Objetivo Especifico 4: Proponer actividades de capacitaciones para la mejora de la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP Capachica.

En la propuesta elaborada se encuentra detallada en el anexo N° 4.

Objetivo General: Analizar la relación que existe entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la Comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

Tabla 10:

Correlación de las variables Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Cultura Organizacional	Calidad de servicio
			N	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		
	N			

Coeficiente de correlación Sig. (bilateral): 1,000
 N: 372
 Coeficiente de correlación Sig. (bilateral): ,583**
 N: 372

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Figura 10: Dispersión de correlación de las variables Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

INTERPRETACION



En la tabla 10 y figura 10, de acuerdo con la correlación de la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.583, dándose a entender que existe una correlación positiva media en la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio. (visualizar anexo 5).

4.1.2 Contrastación de la hipótesis

Culminado el análisis y procesamientos de la información, según a la metodología de investigación se procede a la contrastación de las hipótesis planteadas.

H.E.1: Los resultados muestran una correlación positiva muy débil con respecto a la identidad y que esta influye en la calidad de servicio (tabla N° 5), esta información valida y acepta la hipótesis planteada; “Existe una relación significativamente entre la identidad de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad de Capachica periodo 2021”.

H.E.2: La Tabla N° 7, muestra una que existe una correlación positiva media en la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de Servicio, con estos resultados se valida y acepta la hipótesis planteada; El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica.

H.E.3: La tabla N° 9, demuestra que existe una correlación positiva considerable en la dimensión Motivación y la variable Calidad de Servicio, con



estos resultados se valida y acepta la hipótesis planteada; La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica.

H.G: Con los resultados obtenidos en la tabla N° 10 y la validación de las hipótesis especificadas 1, 2, 3, donde muestran resultados favorables y que ayudan a validar la hipótesis y de esta manera se acepta la hipótesis planteada; La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica periodo 2021. dándose a entender que existe una correlación positiva media en la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio.

4.2 DISCUSIÓN

La identidad individual es una necesidad de la persona a interpretarse a sí mismo como parte de algo. Tomando como fundamento la Teoría de la Identidad habitual, ésta es construida con base en cómo la gente es percibida e interpretada por otros conjuntos, fundamentalmente a los que forma parte. (Amazorrutia, 2018), el autor menciona la importancia que las personas tengan iniciativa y que ellos resuelvan, tomen decisiones según se les presente algún inconveniente. Los efectivos de la comisaria PNP Capachica, muestran identidad personal, tienen la capacidad de resolver y tomar decisiones propias, sin embargo, existen procedimientos jerárquicos que limitan el accionar individual de cada uno de los efectivos, es decir se rigen bajo un estricto mando jerárquico, ejemplo ante una denuncia de violencia familiar el efectivo no puede tomar una decisión sin consultar con el jefe inmediato superior.



De acuerdo Con Heifitz (2009), el liderazgo adaptativo es la costumbre de movilizar gente para que aborde inconvenientes difíciles y prospere. Estos inconvenientes tienen la posibilidad de ser técnicos (problemas de rutina), o adaptativos (requieren de Innovación y aprendizaje). (Sanabria, 2018), los efectivos de la Comisaria PNP Capachica están preparados para atender, movilizar personal y apoyar en operaciones por salvaguardar la integridad de los ciudadanos, sin embargo estos no siempre son por iniciativa propia; si no estos obedecen a las funciones y cumplimiento del servicio y a su vez por órdenes del mando jerárquico (comisario o personal que este al mando)

En su investigación Carlos (2021) realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marco, llega a la determinación que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la U.N.M.S.M., llegando a establecer que existe una organización burocrática, apoyados en la políticas y normas organizacionales buscando el cumplimiento de las mismas. La investigación revela el tipo de organización jerárquico y que estas obedecen normas y reglamentos institucionales, llegando a la conclusión que la cultura organizacional en la institución PNP es positiva entre los efectivos y que la percepción frente a la calidad de servicio es deficiente debido al incumplimiento de normas de algunos efectivos



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo con la correlación de la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.96, dándose a entender que existe una correlación positiva muy débil en la dimensión identidad y la variable Calidad de Servicio.

SEGUNDA: Los resultados obtenidos muestran una correlación de 0.534, dándose a entender que existe una correlación positiva media en la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de Servicio, debido a que se encuentran personas con más años de experiencia logrando establecer una comunicación asertiva con el personal de la comisaria PNP Capachica.

TERCERA: De acuerdo con la correlación de la dimensión Motivación y la variable Calidad de Servicio de los efectivos de la comisaria PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021, se obtuvo los siguientes resultados en la correlación de Spearman: fue de 0.695, dándose a entender que existe una correlación positiva considerable en la dimensión Motivación y la variable Calidad de Servicio.

CUARTA: El desarrollo de actividades para capacitar al personal de la comisaria PNP Capachica, permitirá mejoras en relación a los procesos de atención, denuncias viabilizando y agilizando el registro de las misma en sistema



SICPIC, esto permitirá mejoras en la calidad de servicio que se brinda a la población.

QUINTA: Los resultados obtenidos en la investigación muestran que la cultura organizacional en los efectivos de la comisaria PNP presentan algunas dificultades concernientes a la identidad de los efectivos, sin embargo, se tiene información favorable en temas de liderazgo y motivación, siendo estos importantes para el cumplimiento del servicio y la percepción de calidad de servicio por parte de la población.



VI. RECOMENDACIONES

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

SEGUNDA: Se les sugiere a los comisarios que asuman el liderazgo y la conducción de la comisaria PNP Capachica participar en el concurso “Mi Comisaria”, esto permitirá que los efectivos interactúen, compartan experiencias y aporten con ideas para cumplir el objetivo, de esta manera contribuyen a la buena imagen de la institución.

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

CUARTA: El desarrollo de actividades para capacitar al personal de la comisaria PNP capachica, permitirá mejoras en relación a los procesos de atención, denuncias viabilizando y agilizando el registro de las misma en sistema



SICPIC, esto permitirá mejoras en la calidad de servicio que se brinda a la población.

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



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca, E., & Valentin, C. (2017). *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amazorrutia, J. (2018). *¿Sabes cuál es tu identidad como organización?* *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/sabes-cual-es-tu-identidad-como-organizacion/>
- Anderson, Sweeney, & Willian. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: CENGAGE Learning. Obtenido de <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pdf>
- Ansión, J. (2004). *Desarrollo humano entre el mundo rural y urbano*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Wf4rNoNuAWMC&pg=PA93&dq=Kluckhohn+\(1968\)+valores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj72pSuoejzAhUsJrkGHd6eDHUQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Kluckhohn%20\(1968\)%20valores&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Wf4rNoNuAWMC&pg=PA93&dq=Kluckhohn+(1968)+valores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj72pSuoejzAhUsJrkGHd6eDHUQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Kluckhohn%20(1968)%20valores&f=false)
- Arevalo, P. (2019). *Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los*. Lima. Obtenido de *Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los*
- Baptista, P., Fernandez, C., & Hernández, R. (2014). *Metdologia de la Investigacion*. Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Barbosa, D., & et al. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo*. Obtenido de



[https://books.google.com.pe/books?id=KF0yDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=\(Hughes,+2007\)+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiFsdqDtujzAhUEE7kGHU_XBWUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=\(Hughes%202007\)%20liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KF0yDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=(Hughes,+2007)+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiFsdqDtujzAhUEE7kGHU_XBWUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=(Hughes%202007)%20liderazgo&f=false)

Barrera, R. (2013). *El concepto de la Cultura: definiciones, debates y usos sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173324.pdf>

Briones, E. (2010). *La aculturación de los adolescentes inmigrantes en España: Aproximación Teórica y empírica a su identidad cultural y adaptación psicosocial*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=6uJI1shq9-oC&pg=PA39&dq=Tajfel+\(1981\)+identidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiIvsvKoOjzAhUFGLkGHQQOB48Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Tajfel%20\(1981\)%20identidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6uJI1shq9-oC&pg=PA39&dq=Tajfel+(1981)+identidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiIvsvKoOjzAhUFGLkGHQQOB48Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Tajfel%20(1981)%20identidad&f=false)

Castellaño, P. (2013). *Dimensiones genéricas de las culturas organizacionales. Sinergia e innovación*, 24. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/334407/116-392-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carlos, Ñ.S. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16676?show=full>

Correa, R. (2012). *5 preguntas para descubrir si está comprometido con su empresa. America*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/5-preguntas-para-descubrir-si-esta-comprometido-con-su-empresa>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>



- Eduardo. (2015). *Identificación del empleado a la empresa. Finanzas*. Obtenido de <https://finanzasinteligentes.wordpress.com/2015/09/07/identificacion-del-empleado-a-la-empresa/#:~:text=La%20identificaci%C3%B3n%20de%20los%20empleados,su%20val%C3%ADa%2C%20como%20las%20siguientes%3A&text=Capacitados%3A%20La%20tecnificaci%C3%B3n%2C%20las%20>
- El-Sahili, L. (2014). *Psicología de Facebook: Vislumbrando los fenómenos psíquicos, complejidad y alcance de la red mas grande del mundo*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=zgLSAgAAQBAJ&pg=PA141&dq=Alfred+Adler+\(2005\)+metas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiopa3o9-jzAhXaIrkGHY0tBBUQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=Alfred%20Adler%20\(2005\)%20metas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zgLSAgAAQBAJ&pg=PA141&dq=Alfred+Adler+(2005)+metas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiopa3o9-jzAhXaIrkGHY0tBBUQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=Alfred%20Adler%20(2005)%20metas&f=false)
- Fernandez, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA515&dq=Newstrom,+2007+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiP3rX4tOjzAhV-GbkGHWfmDAGQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=Newstrom%2C%202007%20liderazgo&f=false>
- Flores, W. (2019). *Influencia de la gestion de la calidad del servicio en la satisfaccion del turista de los operadores turisticos kontiki tours y puno travel en la ciudad de puno 2017*. puno. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12588/Flores_Cruz_William_Thomas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galeano, S. (2020). *Marketing de servicios: qué es y qué implica*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/marketing-de-servicios-que-es-y-que-implica/>



- Gerrero, M., & Silva, D. (2017). *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. INNOVA, Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1JB1N1Ud1-8J:181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-EPAE-Llacchua%2520Quino-Cultura%2520organizacional%2520y%2520bienestar%2520laboral%2520e%2520los%2520tratajadores%2520adminsitrativos%](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1JB1N1Ud1-8J:181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/229/19-2015-EPAE-Llacchua%2520Quino-Cultura%2520organizacional%2520y%2520bienestar%2520laboral%2520e%2520los%2520tratajadores%2520adminsitrativos%2520)
- Gonzales, C. (2016). *Calidad Total*. (1 ed.). ISO 900. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Gonzales, H. (2014). Gestión de la Calidad de los Servicios. *Calidad de gestión*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/04/08/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios/>
- González, R. (2015). *Evaluación de la Calidad del Servicio percibida en entidades bancarias a través de la escal Servqual*. Scielo, 23. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Guzmán, J. (2015). La Cultura Organizacional en el contexto de la globalización. *The organizational culture in the context of globalization. Apuntes Universitarios.*, 22. Obtenido de <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/239/pdf>
- Hernández, Fernandez, , & Baptista, . (2006). *Metodología de la Investigacion*. (Cuarta ed.). Mexico.
- Hernandez, J. (2015). Gestión de recursos humanos. *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>



- Hernandez, R. (2019). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana editores, s.a de c.v.
- Hualpa, S. (2014). “*Análisis de la diferencia entre la Percepción de la Calidad del Servicio ofertado y la del servicio recibido en la Empresa de Transportes Veintiuno de Setiembre “Los Profes” S.R.L. Ayaviri, periodo 2014*”. Ayaviri. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5603>
- Jesús, P. (2015). *La importancia de motivar a nuestros empleados*. Escuela de organización industrial. Obtenido de eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/la-importancia-de-motivar-a-nuestros-empleados/
- López, M., Filippetti, V., & Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
- Madrigal, B. (2020). *Líderes y liderazgo*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=cTEHEAAAQBAJ&pg=PT39&dq=\(Robbins,+1999\)+motivacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiX3JuP5-jzAhWBHrkGHZIMCT4Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=\(Robbins%2C%201999\)%20motivacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cTEHEAAAQBAJ&pg=PT39&dq=(Robbins,+1999)+motivacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiX3JuP5-jzAhWBHrkGHZIMCT4Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=(Robbins%2C%201999)%20motivacion&f=false)
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>



- Melara, M. (2019). *La Calidad en el Servicio y la mejora continua*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-calidad-en-el-servicio-y-la-mejora-continua/>
- Méndez, D. (2019). Servicio. *Economía*.
- Montoya, C. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional*. Redalyc, 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. (Vol. X). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Motivación de personal*. (2008). Vértice. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WBcSyLeFqykC&pg=PA19&dq=Edwin+Locke+metas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRsKDM9ejzAhWJKLkGHZa9CHgQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=Edwin%20Locke%20metas&f=false>
- Moya, M. (2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Logistec. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Municipalidad Distrital de Cpachica. (2019). Puno.
- Oliveira, W. (2017). *La Importancia de establecer procesos de calidad*. Blog. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/calidad/procesos-de-calidad/>
- Ospina, A. (2014). *Cuando muere un ser amado: Cómo comprender y afrontar el duelo por muerte*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=HLNJDwAAQBAJ&pg=PT29&dq=Laing+\(1961\)+identidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikwevbmejzAhV6IbkGHXTrBY0Q6AF6BAGGEAI#v=onepage&q=Laing%20\(1961\)%20identidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HLNJDwAAQBAJ&pg=PT29&dq=Laing+(1961)+identidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikwevbmejzAhV6IbkGHXTrBY0Q6AF6BAGGEAI#v=onepage&q=Laing%20(1961)%20identidad&f=false)



- Oviedo, P. (2018). *Estrategias para la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior: Resolución de problemas e investigación-acción*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=_X_1DwAAQBAJ&pg=PA110&dq=\(Garc%C3%ADa,+2003\)+resolucion+de+problema&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiC0NfwvejzAhVcILkGHTSZCJsQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=\(Garc%C3%ADa%2C%202003\)%20resolucion%20de%20problema&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_X_1DwAAQBAJ&pg=PA110&dq=(Garc%C3%ADa,+2003)+resolucion+de+problema&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiC0NfwvejzAhVcILkGHTSZCJsQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=(Garc%C3%ADa%2C%202003)%20resolucion%20de%20problema&f=false)
- Peña, H. (2017). *Motivación laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Dialnet, 16. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XMrlctYvFUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Pérez, A. (2011). *Los Valores Organizacionales: ¿De dónde vienen y hacia dónde van?*. Obtenido de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s06/s06_art02.pdf
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Peru: San Marcos E. I. R. L.
- Podestá, P. (2006). *Un acercamiento al concepto de cultura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733601002.pdf>
- Raile, M., & Marriner, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=nlpgDwAAQBAJ&pg=PA528&dq=Kolcaba+comodidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiB1967k-nzAhVVA9QKHcG1DHAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=Kolcaba%20comodidad&f=false>
- Rial, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Obtenido de [77](https://books.google.com.pe/books?id=6iYvgRiJSUC&pg=PA82&dq=Zeithaml,+Parasuraman+y+Berry+(1985)+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjU0YOKI-</p></div><div data-bbox=)



nzAhV9FbkGHS4EAw8Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Zeithaml%2C%20Parasura
man%20y%20Berry%20(1985)%20servicio&f=false

Riba, A. (2013). *Mamut o sapiens*. Urano S.A. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=RYTSNAEACAAJ&dq=Albert+Riba+Trullols+mamut&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Rodriguez, A. (2014). *MF1001_3 - Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*.
Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=GbpWDwAAQBAJ&pg=PA160&dq=Sexton,+1977+motivacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjY5u2V3-jzAhVmHLkGHZpLCaMQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Sexton%2C%201977%20motivacion&f=false>

Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=o6tbBQAAQBAJ&pg=PT119&dq=Meyer+y+Allen+\(1991\)+compromiso&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiW0-Ov6OjzAhVXIbkGHY7cAXsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Meyer%20y%20Allen%20\(1991\)%20compromiso&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=o6tbBQAAQBAJ&pg=PT119&dq=Meyer+y+Allen+(1991)+compromiso&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiW0-Ov6OjzAhVXIbkGHY7cAXsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Meyer%20y%20Allen%20(1991)%20compromiso&f=false)

Rojas, L. (2018). *Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el banco de la nación 2017*.
Universidad de Huánuco, 5. Obtenido de
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1020/LUIS%20PAUL%2c%20ROJAS%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanabria, P. (2018). *De la recomendación a la acción: ¿Cómo poner en marcha un modelo de gestión estratégica del talento humano para el sector público colombiano?*. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=Gtf0DwAAQBAJ&pg=PA130&dq=Heifitz+\(20](https://books.google.com.pe/books?id=Gtf0DwAAQBAJ&pg=PA130&dq=Heifitz+(20)



09)+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTqfX4tujzAhW6HLkGHXmACVUQ6A
F6BAGLEAI#v=onepage&q=Heifitz%20(2009)%20liderazgo&f=false

Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción*. Scielo, 17. Obtenido de
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Sheen, R. (2017). *La Cultura Organizacional y su impacto en la Gestión Empresarial Un acercamiento a tres compañías peruanas*. (U. d. Lima, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial.
Obtenido de
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/10711/Sheen_cultura_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor, A. (2015). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014*. Ciencia y Tecnología, 10. Obtenido de
<https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41/38>

Torre, L., & Afan, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf

Vega, A., & Andreucci, P. (2017). *Del conflicto social a la indignación global*. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=psQkEAAAQBAJ&pg=PA162&dq=Robbins+\(2009\)+conflicto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizlc3it-jzAhX5EbkGHVosA1EQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=Robbins%20\(2009\)%20conflicto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=psQkEAAAQBAJ&pg=PA162&dq=Robbins+(2009)+conflicto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizlc3it-jzAhX5EbkGHVosA1EQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=Robbins%20(2009)%20conflicto&f=false)



- Velásquez, G. (2015). *Ques es el servicio y marketing de servicios*. Puro marketing. Obtenido de <https://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2015/08/que-es-el-servicio-que-es-el-marketing.html>
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Dialnet, 20. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zsijvmDfEvoJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). *Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7052370.pdf>
- Yarce, J. (2006). *El Poder de Los Valores En Las Organizaciones*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fdd8kRjaML4C&pg=PA115&dq=S.+Lehman+compromiso&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQlqnX8OjzAhWUGbkGHZP_CTEQ6AF6BAGJEA#v=onepage&q=S.%20Lehman%20compromiso&f=false
- Zona, J., & Giraldo, J. (2017). *Resolución de problemas: Escenario del pensamiento crítico en la didáctica de las ciencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134154501008.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METOD
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021?	Objetivo General Analizar la relación entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	Hipótesis General La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la comunidad Capachica periodo 2021.	CULTURA ORGANIZACIONAL - Dimensiones: ✓ Identidad ✓ Liderazgo ✓ Motivación	✓ Identidad. Identificación Valores Imagen organizacional ✓ Liderazgo Conflicto Trabajo en equipo Empatía ✓ Motivación Soluciones de problemas Compromiso metas	1. Enf Cuantitativo 2. Diseño: No Experiencia transversal 3. Alc Correlacional corte transversal 4. Población: 5. Muestra: 6. Técnica Investigación Encuesta. 7. Instrumentos Investigación Cuestionario.
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la identidad de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021?	Objetivo Específico 1 Establecer la relación entre la identidad de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios a la comunidad Capachica, periodo 2021.	Hipótesis específico 1 Existe una relación significativamente entre la identidad de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios a la comunidad de Capachica periodo 2021.			
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la Comunidad Capachica?	Objetivo Específico 2 Identificar la relación que existe entre el liderazgo de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.	Hipótesis específico 2 El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la comunidad Capachica.	CALIDAD DE SERVICIO - Dimensiones: ✓ Expectativa del cliente ✓ Percepción del cliente ✓ Satisfacción del cliente	✓ Expectativa del cliente. Comodidad Apariencia del usuario del servicio ✓ Metas. Necesidad del servicio Carácter Cultura ✓ Satisfacción del cliente Rendimiento servicio	
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la motivación y la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la Comunidad Capachica?	Objetivo Específico 3 Identificar la relación que existe entre la motivación de los efectivos de la comisaría PNP en la calidad de servicios hacia la comunidad Capachica.	Hipótesis específico 3 La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP hacia la comunidad Capachica.			
Problema específico 3 ¿Es posible desarrollar actividades de capacitaciones para la mejora de la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP Capachica?	Objetivo Específico 3 Proponer actividades de capacitaciones para la mejora de la calidad de servicio de los efectivos de la comisaría PNP Capachica.	Hipótesis específico 3			



ANEXO 2: Instrumento validado

CUESTIONARIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LACALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional con la calidad de servicio de los efectivos de la comisaria PNP hacia la comunidad Capachica, periodo 2021.

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

TO TAL, DESA CUER DO	DESAC UERDO	INDIFE RENTE	ACUER DO	TOTAL, ACUER DO
T D	D	I	A	TA

Í T E M	PREGUNTA	VALOR ACIÓ N				
		T D	D	I	A	TA
	VARIABLE INDEPENDIENTE: CULTURA ORGANIZACIONAL					
	DIMENSIÓN: IDENTIDAD					
1	¿Los suboficiales de la institución desarrollan sus actividades para lograr los objetivos?					
2	¿Los oficiales demuestran responsabilidad y compromisos con las organizaciones?					
3	¿Los valores planteados por la organización son puestos en práctica por los suboficiales?					
4	¿Los oficiales se interesan por mejorar la imagen de la institución?					
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO					
5	¿Los oficiales recogen opiniones de los suboficiales para la solución de los problemas de la organización?					
6	¿Los oficiales delegan funciones a los suboficiales?					



7	¿El personal oficial trabaja en equipo para cumplir las metas?					
8	¿Los oficiales comparten su entusiasmo y compromiso para la mejora continua de la institución?					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN						
9	¿Los oficiales se interesan por identificar y dar solución a problemas de la institución?					
10	¿El personal oficial promueve el compromiso con la institución a través del ejemplo?					
11	¿El personal oficial motiva a los suboficiales para lograr las metas?					
12	¿Los suboficiales reciben el reconocimiento de logros destacados por parte de los oficiales?					
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						
13	¿Se cuentan con los procedimientos para la mejor atención a la población?					
14	Considera Ud. ¿Que la población está satisfecha con el servicio brindado?					
DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DEL USUARIO						
15	¿El personal de la institución está capacitado para la atención de la población?					
16	¿Los servicios que la institución proporciona cumplen con las expectativas de la población?					
17	¿Considera Ud. Aceptable el tiempo de espera de la población del servicio?					
18	¿Considera Ud. ¿Que las publicaciones referidas a la atención de la población son claros y útiles para mejorar los servicios?					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
19	¿Esta Ud. de acuerdo con los tiempos establecidos para los procesos de atención a la población?					
20	¿Considera Ud. que los servicios que proporciona la institución cumplen con las expectativas de la población?					

Fuente: El investigador

Gracias por su colaboración



ANEXO 3: OBJETIVO ESPECIFICO Nro. 3: PROPONER ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP CAPACHICA.

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

Comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada.

INTRODUCCIÓN

Debido a los diferentes cambios que se está dando en el mundo actual en que vivimos, sometidos a las constantes actualizaciones de tecnologías, en muchos casos no se está llevando correctamente el seguimiento y mucho menos se está dando la debida importancia a la calidad humana, a su trabajo y los aportes que estos pueden proporcionar estando correctamente capacitados.

La idea es generar un adecuado Plan de Capacitación para que se ejecute en toda la organización comisaria, sobre todo de apoyo a un mejor desarrollo organizacional, que se convierte en el objetivo de la presente investigación.

El principal problema que gira en torno a este tema es la escasa capacitación que existe en las diferentes comisarias, ya que son consideradas como una inversión, como es el caso de la comisaria de Capachica y que una de las causas es la falta de seguimientos al personal en el desempeño de las diferentes áreas. La intención de la presente investigación es proponer un plan de capacitación para mejorar el desarrollo organizacional de la comisaria.



I. ACTIVIDAD DE LA COMISARIA DEL DISTRITO DE CAPACHICA

Dependencia policial encargada de mantener el orden público, con funciones preventivas y de investigación en una determinada jurisdicción a nivel nacional. La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

II. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier institución lo constituye el personal participante en este caso los efectivos policiales, en las diversas actividades funciones. Esto es de vital importancia en las instituciones que prestan servicios, en la cual el rendimiento y la conducta de los efectivos influyen directamente en la calidad y el servicio que brindan hacia la comunidad.

Es por esto, que se justifica la presentación de un conjunto de factores que intervienen en un programa de capacitación dirigido a los efectivos del orden Público de la Policía Nacional del Perú, que laboran en la comisaría del distrito de Capachica, para su mejoramiento profesional. Y actualizarse en su función a los planes de desarrollo profesional, personal y comunitario, así estar a la par de la vida cambiante y atrayente en todos los escenarios en los que les corresponda desempeñarse.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todos los efectivos de la comisaria PNP del distrito de Capachica.



IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general proponer un plan de capacitación para el desarrollo organizacional de la comisaria PNP del distrito de Capachica, por consiguiente, dicho plan se lleva a cabo para contribuir a:

Ascender el nivel de rendimiento de los efectivos, con ello contribuir para el desarrollo organizacional de la comisaria:

- Mejorar la interacción entre los efectivos y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar una comunicación efectiva entre áreas de la comisaria.
- Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de sus efectivos para mejorar el desarrollo de la comisaria.



V. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivos generales

Establecer actividades de capacitación que estén orientadas al desarrollo organizacional y los valores éticos en los efectivos policiales, permitiéndoles adquirir y actualizar sus conocimientos, que contribuyan al desarrollo tanto personal como profesional con el fin de incrementar, eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades dadas.

Objetivos Específicos

- Diseñar una Plan de Capacitación para el desarrollo organizacional de la comisaría del distrito de Capachica.
- Incentivar a las comisarías de la misma categoría a brindar las respectivas capacitaciones para sus efectivos policiales logrando el incremento del desarrollo de la institución.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de delitos, siat y policía comunitaria.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la institución.
- Preparar al efectivo policial para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.



VI. METAS

Capacitar al 100% de los efectivos policiales de la comisaría del distrito de Capachica.

VII. IMPORTANCIA

El diseño de un plan de Capacitaciones ofrecerá a la comisaría del distrito de Capachica, importantes ventajas, ya que este proporcionará y orientará sobre las capacidades de los efectivos policiales de la institución que se requiera para el logro de las metas establecidas. Todo el recurso humano sin excepción alguna, poseen el mismo potencial que les permite poner en marcha las ideas, y habilidades orientadas al desarrollo de la comisaría del distrito de Capachica.

VIII. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A REALIZAR

En base a la información obtenida de las encuestas realizadas a los efectivos policiales, para este Plan de Capacitación se considerará las siguientes actividades:



ACTIVIDAD N. 1:

Realizar capacitaciones de competencias profesionales

I. Datos Informativos:

1.1. **INSTITUCION:** Comisaria del Distrito de Capachica.

1.2. **Área:** Delitos.

II. Datos de la Actividad

2.1. Actividad

Realizar una capacitación de competencias profesionales para los efectivos policiales de la comisaría del distrito de Capachica.

2.2. Objetivos:

- Conocer cómo influye las capacitaciones en competencias de temas sistemas policiales (sicpic).
- Reflexionar sobre la importancia de la Capacitación al personal de la comisaría del distrito de Capachica.

2.3. Competencias:

- Los participantes adquieren nuevos conocimientos y desarrollan habilidades sistemáticas, uso de los sistemas policiales (sicpic).
- Desarrollar el uso y manejo de nuevos sistemas policiales (sicpic) para el manejo de información a fin de mejorar el desarrollo de la institución.

III. Procesos de la Actividad

Tema N° 1:

- a. Se le pide la colaboración de 5 efectivos policiales.
- b. Se le asignara el rol que desempeña el efectivo policial según la función dada.



- c. Con las funciones dadas, simularan estar en un nuevo sistema policial.
- d. aplicación de un caso para el registro y reporte en el sistema policial.

IV. Medios y Materiales

- a. Humanos: Facilitador y participantes
- b. Materiales: Computadoras, Laptos, Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
- c. Tiempo de duración: el uso del sistema policial durara 25 minutos, redacción del informe 40 minutos y envió, validación 20 minutos correspondiendo a cada tema.

V. Estrategias

Solicitar a un efectivo policial capacitado con especialización en temas sistemas policiales (sicpic).

Como ponente facilitador en la capacitación de los sistemas policiales (sicpic).

Objetivo

Mejorar la utilización del sistema policial (sicpic), midiendo sus habilidades y competencias que posee el efectivo policial.

Justificación

La capacitación es pieza clave para brindar a los efectivos policiales otorgándoles nuevos conocimientos con respecto a los sistemas policiales (sicpic).

Plazo de Ejecución

Febrero 2023.

Responsables

Personal profesional especializado en el uso del sistema policial (sicpic).



VI. Cronograma

Horario	Tema Nº 01	Recursos a Utilizar
Desarrollo de Habilidades		
Ejecutivas		
07:30 – 09:30 am	Uso del sistema policial Redacción del informe	Computadora Laptop
09:30 – 10:30 am	Envío y validación	Pizarra Plumones Paleógrafos Retroproyector Diapositivas
10:30 – 12:30 am	Retroalimentación Conclusiones y Recomendaciones.	Break



Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Total
Ponente contratada	1	S/. 200.00	S/. 200.00
Refrigerios	50	2.00	100.00
Materiales utilizados lapiceros, plumones)	50	150	75.00
Certificados y Reconocimiento s	50	10.00	500.00



Total

SI. 875.0



4.3 ANEXO 4: Documentos presentados a la institución

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

SEÑOR SUPERIOR PNP. COMISARIO DE LA COMISARIA PNP CAPACHICA

Yo, Samuel FLORES ARCATA, S3. PNP. en situación de ACTIVIDAD, identificado con DNI. N° 72175107 y CIP. N° 32126539, prestando servicios en la X-MACREPOL-PUNO/REGPOL-P/DIVOPUS-P/COMISARIA RURAL “E” PNP CAPACHICA, ante Ud., con el debido respeto y observando el conductor regular me presento y digo:

Tras haber culminado satisfactoriamente mis estudios superiores en la carrera profesional de administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su institución sobre “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP HACIA LA COMUNIDAD CAPACHICA 2021” para optar el grado de **administrador**. Por lo expuesto:

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted Señor Comisario PNP, acceder a mi petición por considerarla justa.

Capachica, 22 de junio de 2020.


SA- 32126539
Samuel FLORES ARCATA
S3 PNP



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
X MACREPOL-PUNO
REGPOL-PUNO-DIVOPUS-PUNO
CIA-R-CAPACHICA

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

MEDIANTE EL PRESENTE EL SUSCRITO AUTORIZA AL S3 PNP FLORES ARCATA, SAMUEL PARA REALIZAR SU RESPECTIVO TRABAJO DE INVESTIGACION EN LA COMISARIA PNP CAPACHICA SOBRE “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP HACIA LA COMUNIDAD CAPACHICA 2021”, PARA MAYOR VERACIDAD FIRMO LA PRESENTE EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.

Capachica, 25 de junio de 2022.

NSO/jctg.-




SA-30575810
NESTOR SUCA ORTIZ
SUPERIOR PNP
COMISARIO - CAPACHICA

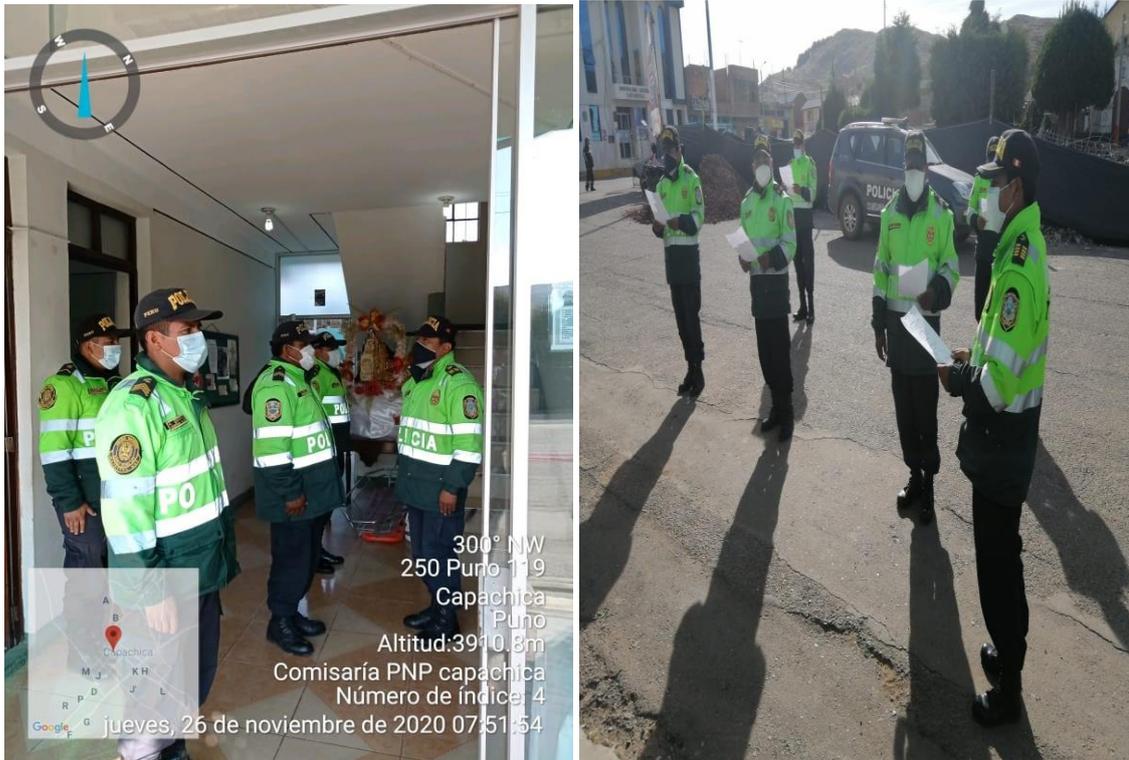


4.4 ANEXO 5: Interpretación de los Niveles de Correlación.

Niveles de correlación	
-1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.50 =	Correlación negativa media.
-0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 =	Correlación positiva perfecta.

FUENTE: (Baptista, Fernandez, & Hernández, 2014)

ANEXO 6: Evidencias de la investigación.







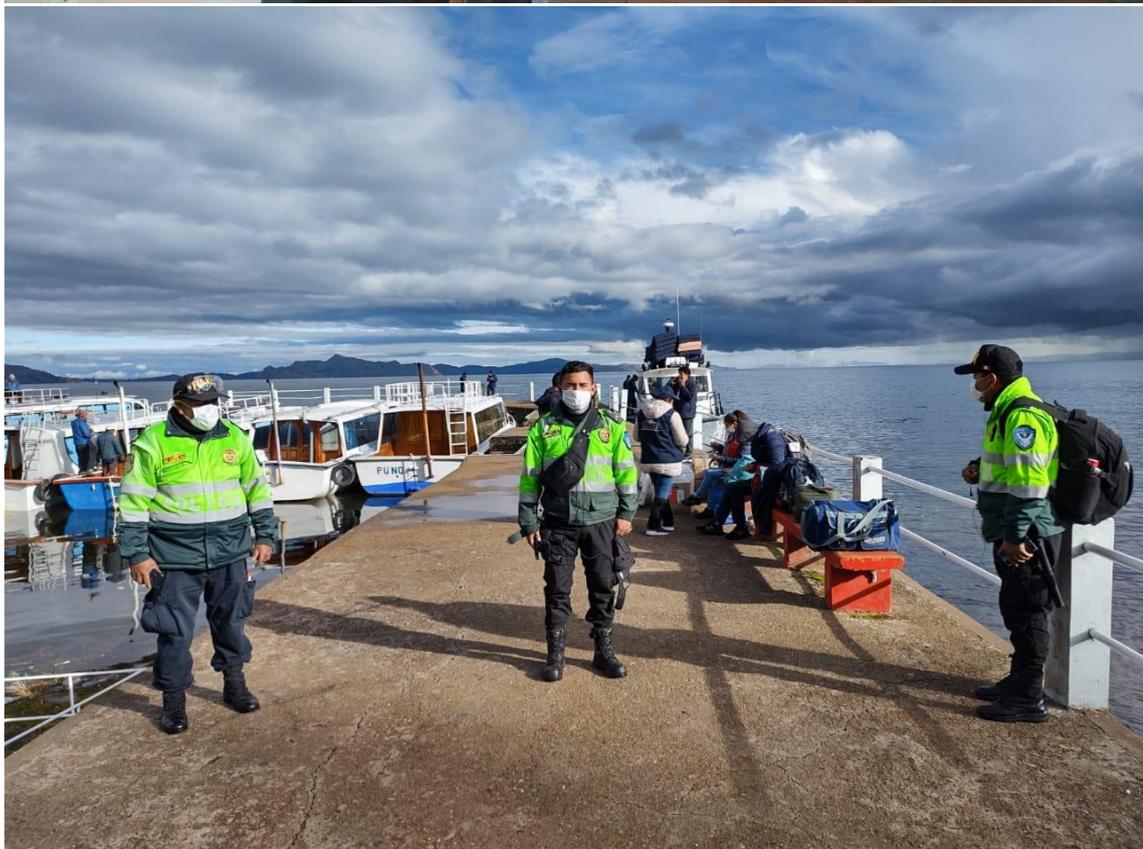














DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo SAMUEL FLORES ARCAJO
identificado con DNI 72175107 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS
EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP HACIA LA COMUNIDAD COBOCHICA PERUANA 2021 "

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de AGOSTO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Samuel Flores Arcaño
identificado con DNI 72175107 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE
LOS EFECTIVOS DE LA COMISARIA PNP HACIA LA COMUNIDAD CAPACHICO PERU 2021"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de 06 de 2023 del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella