

# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

### TESIS

---

**“La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco 2023”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN  
PÚBLICA

AUTOR: Puente Zevallos, Emanuel Antony

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO-PERÚ

2024

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Ciencias políticas

**Disciplina:** Administración pública

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46068138

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758

# H



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**Escuela de Post Grado**

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas del día 25 del mes de noviembre del año 2024, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Secretario)
- Mg. William Giovanni LINARES BERAÚN (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°668-2024-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DISTRITO FISCAL DE HUÁNUCO 2023" presentado por el graduando PUENTE ZEVALLOS, Emanuel Antony; para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO.

Siendo las 10:50 horas del día 25 del mes de NOVIEMBRE del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTE**

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ  
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586  
DNI: 06180806

**SECRETARIO**

Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO  
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737  
DNI: 41693326

**VOCAL**

Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN  
Código Orcid: 0000-0002-4305-7758  
DNI: 07750878



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: EMANUEL ANTONY PUENTE ZEVALLOS, de la investigación titulada "La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público distrito fiscal de Huánuco 2023", con asesora DIANA HUERTO ORIZANO, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 440-2023-D-EPG-UDH del P. A. de la MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de octubre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 7. Puente Zevallos, Emanuel Antony.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

A dios, mi creador, así como a mis padres por su incansable apoyo en todos mis años de vida, pues me brindaron su experimentada guía. A mi esposa y a mi hijo quienes me inspiran a ser mejor siempre, proveyéndome alegría continua. Su presencia ha sido mi mayor motivación para superar obstáculos y alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Antes que nada, quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, especialmente al Programa Académico de Maestría en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública, por ser el faro que iluminó mi camino profesional y ético durante estos años. Un sincero agradecimiento a la Mg. Huerto Orizano, Diana, mi asesora, por su valiosa orientación y apoyo durante la realización de este proyecto.

Extiendo mi reconocimiento al Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, por permitirme realizar esta investigación en su entorno. Su colaboración y apoyo fueron un pilar importante en la culminación de este trabajo. Asimismo, agradezco a los 59 trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco y a los 341 usuarios que participaron en la investigación. Su contribución fue fundamental para enriquecer y validar este proyecto.

También una mención honrosa a mis compañeros y colegas, con quienes compartimos un largo y fructífero camino académico, caminando ante las adversidades y adquiriendo experiencias vitales que nunca serán olvidadas.

Por último, agradezco a todos los involucrados con mi formación personal y profesional, para todos ellos muestro este proyecto finalizado, pues es reflejo de sus contribuciones hacia mi persona. Gracias por su apoyo.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	18
1.3. OBJETIVOS.....	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN / JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.4.1. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23

2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	23
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES .....	24
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2.	BASES TEÓRICAS .....	28
2.2.1.	CULTURA ORGANIZACIONAL .....	28
2.2.2.	CALIDAD DE SERVICIO.....	34
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	42
2.4.	HIPÓTESIS.....	43
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	43
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	44
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
CAPÍTULO III.....		49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		49
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.1.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.1.3.	DISEÑO DE ESTUDIO.....	49
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.2.1.	POBLACIÓN .....	50
3.2.2.	MUESTRA.....	51
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.4.	TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	55
3.4.1.	ANÁLISIS DE DATOS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	55
3.5.	ASPECTOS ÉTICOS.....	56
CAPÍTULO IV.....		57
RESULTADOS.....		57

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	57
4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	57
4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	67
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	86
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	88
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 .....	89
4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 .....	90
4.2.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 .....	91
4.2.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 .....	92
4.2.6. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5 .....	93
CAPÍTULO V.....	95
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	109
ANEXOS.....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Trabajadores por áreas del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco .....	51
Tabla 2 Cuadro de Trabajadores por áreas del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco que serán parte de la muestra.....	52
Tabla 3 Resultados de la encuesta sobre el Sentido de Pertenencia .....	57
Tabla 4 Resultados de la encuesta sobre la vocación de servicio .....	58
Tabla 5 Resultados de la encuesta sobre el reconocimiento del esfuerzo.....	59
Tabla 6 Resultados de la encuesta sobre el trabajo orientado a resultados.	60
Tabla 7 Resultados de la encuesta sobre la capacidad de integrar al equipo	61
Tabla 8 Resultados de la encuesta sobre el manejo de conflictos .....	62
Tabla 9 Resultados de la encuesta sobre las formas de trabajo .....	63
Tabla 10 Resultados de la encuesta sobre el código de ética de la función pública .....	64
Tabla 11 Resultados de la encuesta sobre la comunicación asertiva.....	65
Tabla 12 Resultados de la encuesta sobre el trabajo en equipo .....	66
Tabla 13 Resultados de la encuesta sobre la adecuación de servicios .....	67
Tabla 14 Resultados de la encuesta sobre la percepción de eficiencia en la resolución de quejas .....	68
Tabla 15 Resultados de la encuesta sobre la continuidad en la utilización de servicios.....	69
Tabla 16 Resultados de la encuesta sobre la percepción del valor añadido por el servicio.....	70
Tabla 17 Resultados de la encuesta sobre las brechas en la provisión del servicio.....	71
Tabla 18 Resultados de la encuesta sobre la satisfacción con la cadena de valor .....	72
Tabla 19 Resultados de la encuesta sobre el impacto de cambios en políticas sobre el servicio .....	73
Tabla 20 Resultados de la encuesta sobre el desempeño del personal .....	74
Tabla 21 Resultados de la encuesta sobre la calidad de recursos y tecnología .....	75

Tabla 22 Resultados de la encuesta sobre la satisfacción general con el servicio.....	76
Tabla 23 Resultados de la encuesta sobre la eficacia percibida del servicio	77
Tabla 24 Resultados de la encuesta sobre la eficiencia en la prestación del servicio.....	78
Tabla 25 Resultados de la encuesta sobre la percepción del liderazgo de la dirección .....	79
Tabla 26 Resultados de la encuesta sobre la satisfacción con los recursos proporcionados .....	80
Tabla 27 Resultados de la encuesta sobre la evaluación del soporte de cambios .....	81
Tabla 28 Resultados de la encuesta sobre la efectividad de la comunicación de logros .....	82
Tabla 29 Resultados de la encuesta sobre la conciencia de calidad en el personal.....	83
Tabla 30 Resultados de la encuesta sobre el trabajo en equipo y compartir conocimientos.....	84
Tabla 31 Resultados de la encuesta sobre el impacto de cambios conductuales.....	85
Tabla 32 Pruebas de normalidad.....	87
Tabla 33 Correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio	88
Tabla 34 Correlación entre los valores con la calidad de servicio .....	89
Tabla 35 Correlación entre las prácticas compartidas y la calidad de Servicio	90
Tabla 36 Correlación entre los líderes y la calidad de Servicio.....	91
Tabla 37 Correlación entre las normas y la calidad de Servicio .....	92
Tabla 38 Correlación entre la comunicación y la calidad de servicio .....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución porcentual de los resultados del sentido de pertenencia	57
Figura 2 Distribución porcentual de los resultados de la vocación de servicio	58
Figura 3 Distribución porcentual de los resultados del reconocimiento del esfuerzo .....	59
Figura 4 Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo orientado a resultados .....	60
Figura 5 Distribución porcentual de los resultados sobre la capacidad de integrar al equipo .....	61
Figura 6 Distribución porcentual de los resultados sobre el manejo de conflictos .....	62
Figura 7 Distribución porcentual de los resultados sobre las formas de trabajo .....	63
Figura 8 Distribución porcentual de los resultados sobre el código de ética de la función pública .....	64
Figura 9 Distribución porcentual de los resultados sobre la comunicación asertiva .....	65
Figura 10 Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo en equipo .....	66
Figura 11 Distribución porcentual de los resultados sobre la adecuación de servicios .....	67
Figura 12 Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción de eficiencia en la resolución de quejas .....	68
Figura 13 Distribución porcentual de los resultados sobre la continuidad de la utilización de servicios .....	69
Figura 14 Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción del valor añadido por el servicio .....	70
Figura 15 Distribución porcentual de los resultados sobre las brechas en la provisión del servicio .....	71
Figura 16 Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción con la cadena de valor .....	72
Figura 17 Distribución porcentual de los resultados sobre el impacto de cambios en políticas sobre el servicio .....	73

Figura 18 Distribución porcentual de los resultados sobre el desempeño del personal.....	74
Figura 19 Distribución porcentual de los resultados sobre la calidad de recursos y tecnología.....	75
Figura 20 Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción general con el servicio .....	76
Figura 21 Distribución porcentual de los resultados sobre la eficacia percibida del servicio .....	77
Figura 22 Distribución porcentual de los resultados sobre la eficiencia en la prestación del servicio .....	78
Figura 23 Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción del liderazgo de la dirección .....	79
Figura 24 Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción con los recursos proporcionados.....	80
Figura 25 Distribución porcentual de los resultados sobre la evaluación del soporte de cambios.....	81
Figura 26 Distribución porcentual de los resultados sobre la efectividad de la comunicación de logros .....	82
Figura 27 Distribución porcentual de los resultados sobre la conciencia de calidad en el personal.....	83
Figura 28 Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo en equipo y compartir conocimientos.....	84
Figura 29 Distribución porcentual de los resultados sobre el impacto de cambios conductuales .....	85

## RESUMEN

La investigación, titulada “La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco 2023”, tuvo como objetivo analizar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

La metodología adoptada en este estudio se basó en un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional. Se eligió un diseño no experimental y transversal, involucrando dos grupos diferentes: 59 empleados y 341 usuarios del Ministerio Público. Se usaron encuestas para la obtención de datos.

Para analizar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio, fue utilizado el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación moderada (0.525) con un nivel de significancia de 0.005. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. La cultura organizacional de la entidad parece estar en una situación mixta. Aunque hay aspectos positivos como la identificación con la entidad, el reconocimiento del esfuerzo y la percepción favorable sobre el liderazgo y la comunicación interna, existen áreas de mejora, especialmente en la claridad y aplicación del código de ética, así como posibles desafíos en la cohesión en torno a normas y valores compartidos.

**Palabras clave:** calidad de servicio, cultura organizacional, ministerio público, percepción, usuarios.

## ABSTRACT

The research, titled “La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco 2023”, aimed to analyze how the organizational culture is related to the perception of the quality of service of the user of the Ministry Public Fiscal District of Huánuco, 2023.

The methodology adopted in this study was based on a quantitative approach with a descriptive-correlational scope. A non-experimental and transversal design was chosen, involving two different groups: 59 employees and 341 users of the Public Ministry. Surveys were used to obtain data.

To analyze the relationship between organizational culture and service quality, Spearman's compensation coefficient was used. The results revealed a moderate evaluation (0.525) with a significance level of 0.005. Therefore, it can be concluded that there is a significant relationship between organizational culture and service quality in the Public Ministry Fiscal District of Huánuco. The organizational culture of the entity seems to be in a mixed situation. Although there are positive aspects such as identification with the entity, recognition of effort and favorable perception of leadership and internal communication, there are areas for improvement, especially in the clarity and application of the code of ethics, as well as possible challenges in cohesion. around shared norms and values.

**Keywords:** service quality, organizational culture, public ministry, perception, users.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco 2023 busca explorar la relación entre la cultura organizacional y la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio proporcionado por dicha entidad. El objetivo es identificar cómo la cultura interna puede influir en cómo los usuarios valoran los servicios que se les ofrecen. Este estudio se centra en las cuestiones clave que definen la repercusión de la cultura organizacional respecto a experiencia del usuario y la calidad percibida del servicio dentro del Ministerio Público.

La relevancia de este trabajo se halla en la información específica que será recabada con la premisa de cómo la cultura organizacional mantiene un efecto, ya sea positivo o negativo, sobre la percepción de la gente en sus servicios brindados. Los objetivos del estudio se dirigen a la exploración e identificación de cómo la cultura organizacional puede influir en la calidad percibida del servicio a ojos de los usuarios del Ministerio Público.

La presente investigación se articula en cinco secciones principales, cada una examinando distintas facetas del tema en cuestión. Se inicia con un capítulo introductorio que sienta las bases teóricas, identifica las variables clave y estructura el estudio. En el segundo capítulo, se establece un sólido marco teórico basado en investigaciones previas sobre la cultura organizacional y la calidad en la prestación de servicios. El tercer capítulo describe la metodología utilizada en la investigación, caracterizada por su aplicación práctica, su orientación cuantitativa y su alcance descriptivo-correlacional, todo ello dentro de un diseño transversal no experimental. El grupo estudiado incluye a 59 empleados del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco, así como a 341 usuarios de dicho organismo. El cuarto capítulo muestra la información recopilada y analizada, mientras que el quinto y último capítulo, presenta la discusión de resultados y algunas recomendaciones hacia la entidad.

La investigación se ha respaldado en diversas fuentes de información, incluyendo datos directamente recopilados del Ministerio Público y recopilaciones informativas de fuentes profesionales. En el presente trabajo, se han observado ciertas limitaciones, como las inherentes al diseño de la investigación y la disponibilidad de información estadística. En última instancia, las conclusiones de la investigación muestran una clara visión general de cómo la cultura organizacional puede afectar la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios en el contexto específico del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una entidad pública posee una gestión semejante a una empresa privada, es por ello, que gran parte de su labor y desarrollo se encuentra estrechamente ligada con aquellos que forman parte del equipo de trabajo de dicha entidad. Aquellos que lideran la entidad, así como los trabajadores que los suceden son una parte fundamental de esa institución (Flores et al., 2020).

Para una entidad, la cultura organizacional comprende un cúmulo de herramientas que orientan a los trabajadores con la finalidad de entender la esencia de la empresa y su modo de trabajo, con ello, las labores realizadas por los funcionarios tendrán los mismos valores y experiencias que formen la identidad que será conocida por los clientes (Vásconez et al., 2019).

En este contexto, se debe prestar mucha atención al objetivo principal de una entidad pública, el cual es el brindar un servicio adecuado al público. De tal modo que la cultura organizacional puede considerarse como el modelo requerido para que se cumplan las obligaciones de dicha entidad (Siervo da Molta et al., 2019).

Con base en lo anterior, se puede precisar que la cultura organizacional está vinculada con la calidad del servicio orientada a la clientela. Los beneficios de un manejo adecuado de estos dos valores se verán reflejados en la entidad, del mismo modo, una mala cultura organizacional debilitará el clima organizacional y, en paralelo, existirá una deficiencia en el tratamiento al usuario. En el contexto de las instituciones públicas, se observa una tendencia negativa referida a la cultura organizacional y el servicio público, pues no se percibe una identidad por parte de los trabajadores con el sistema público y tampoco existe un cuidado especial por parte de aquellos quienes los lideran. Por otro lado, refiriéndonos a las empresas privadas, los líderes y jefes mantienen un

mayor enfoque a la cultura de la organización, fomentando el aprendizaje a sus subordinados, enfoque que luego será traducido a una mejora adecuada en el servicio a los clientes; y, esta a su vez derivará el aprecio a la entidad por parte de la población (Vásconez et al., 2019).

En los últimos años, dentro del territorio peruano, el desarrollo de la cultura organizacional viene expandiéndose dentro de las entidades públicas con la expectativa que se refuerce la calidad del servicio brindada al cliente, el aprecio y la preferencia de la población; aunque hubo una mejora notable, la cultura organizacional local no ha seguido ese ritmo, esto limita su desarrollo y reduce la eficiencia y efectividad de los servicios al cliente, lo que resulta en malas experiencias para los usuarios (Del Castillo et al., 2022).

En el distrito de Huánuco, dentro del Ministerio Público correspondiente, la evaluación de la entidad es expuesta por medio de los comentarios que la población tiene sobre la calidad de servicio brindada por la misma institución, afianzando la importancia de la cultura mencionada mediante la sensación y experiencias de los individuos externos. A pesar de su relevancia, persiste una incertidumbre en cuanto al vínculo directo entre la cultura organizacional del Ministerio y la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios ¿Contribuye una cultura organizacional positiva a una mayor satisfacción y eficiencia en cómo se brindan los servicios, o factores como la burocracia y la rigidez organizacional podrían estar afectando negativamente esta percepción? Esta falta de claridad no solo impacta en la eficacia de las iniciativas destinadas a mejorar el servicio, además, plantea interrogantes cruciales sobre la alineación de la cultura interna visto por la población, según sus requerimientos y lo que esperan de dicha institución. Por lo tanto, es fundamental investigar y determinar las características y condiciones actuales de la cultura organizacional dentro de dicho ministerio. Es esencial analizar de qué manera estos aspectos culturales se reflejan en la apreciación que la población tiene sobre la calidad de servicio. Este entendimiento no solo contribuirá a mejorar la calidad del servicio ofrecido, más allá de eso, brindará valiosas para la

formulación de estrategias que mejoren la experiencia del usuario y refuercen la imagen pública del Ministerio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera los valores actuales de los trabajadores se relacionan con la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera las prácticas compartidas dentro de la organización se relacionan con la perspectiva de la calidad de servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera el liderazgo y el desempeño de los líderes se relacionan con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera las normas establecidas en la entidad se relacionan con la calidad del servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la relación entre los valores de los trabajadores y la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- Analizar las prácticas compartidas y su relación con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- Identificar cómo el liderazgo y el desempeño de los líderes se relacionan con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- Analizar la relación entre las normas de la entidad y la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- Conocer la relación entre la comunicación en la percepción y la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

## **1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN / JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación adquiere una relevancia fundamental tanto en el ámbito institucional como en el contexto más amplio de la administración pública. Se utilizaron técnicas de análisis inferencial para examinar cómo los valores, prácticas, liderazgo, normas y comunicación dentro del Ministerio, estos poseen una importante labor en torno a la experiencia y satisfacción del beneficiario. Para maximizar la utilidad de los hallazgos, se implementaron políticas y estrategias destinadas a fortalecer aspectos fundamentales de la cultura organizacional. El propósito principal fue potenciar la impresión que se tiene sobre la calidad del servicio. Esto incluye la promoción de valores esenciales como la responsabilidad y la justicia, con el fin de alcanzar respuestas rápidas, justas y eficientes por parte de la entidad.

La investigación proporcionó conocimientos valiosos para el desarrollo de un entorno organizacional que no solo cumple con los estándares morales y legales esperados por la sociedad huanuqueña, sino que también responde eficazmente a las necesidades de los usuarios. Además, los resultados podrán extrapolarse con el fin de potenciar la calidad de servicio en otras instituciones estatales.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **- Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación no solo destacaron la relevancia crucial de una cultura organizacional sólida en el Ministerio Público, sino que también sentaron los puntos principales para el futuro accionar de propuestas de mejora. Estas estrategias de optimización podrán ser extrapoladas a otras instituciones estatales, elevando la calidad del servicio brindado por los servidores públicos.

##### **- Justificación teórica**

Esta investigación se fundamenta en un extenso análisis de documentación académica, incluyendo las obras de autores clave y estudios científicos en los campos de cultura organizacional y calidad de servicio en administración. El estudio no solo generó un estudio detallado y visto desde una perspectiva local que servirá como antecedentes para futuras investigaciones, sino que también contribuye al enriquecimiento teórico de estas variables, especialmente relevante en un mundo organizacional en constante desarrollo.

##### **- Justificación metodológica**

La metodología de este estudio busca una cuantificación precisa y detallada de las respuestas, lo que facilitó un análisis objetivo y una interpretación confiable de los resultados. Además, la investigación tiene el potencial de enriquecer el campo científico relacionado con la cultura organizacional y la calidad del servicio en la administración pública, proporcionando un marco referencial sólido para futuras indagaciones en este ámbito.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo percibe algunas limitaciones, como el tiempo restringido de los servidores públicos para participar en las encuestas y la reticencia de algunos trabajadores a compartir detalles sobre la dinámica laboral. Estos factores, aunque presentes, no afectaron significativamente la validez o la aplicabilidad de los resultados esperados.

## **1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La viabilidad de este trabajo investigativo fue acertada, pues estuvo respaldada por varios factores clave. Desde una perspectiva técnica, el estudio se diseñó siguiendo procedimientos, técnicas, herramientas e instrumentos científicos rigurosos que permitieron un enfoque adecuado de la problemática en cuestión. En el ámbito teórico, se garantizó un acceso suficiente a información primaria a través de diversas fuentes como internet, revistas y libros, lo que enriqueció el marco conceptual y empírico del estudio. Con respecto al investigador y personal de apoyo, tanto la disponibilidad de tiempo como la voluntad del investigador fueron determinantes para la realización del trabajo investigativo de modo eficiente. Finalmente, en el aspecto financiero, todas las actividades necesarias para el desarrollo del estudio fueron asumidas económicamente por el investigador, asegurando así la continuidad y la conclusión exitosa del proyecto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Checa (2022), presenta su artículo nombrado “Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022”, cuyo objetivo principal es determinar si las situaciones dentro del entorno organizacional tienen influencia en los servicios médicos de calidad en los pacientes atendidos en el hospital para el año 2022. El artículo usó un enfoque descriptivo-correlacional manteniendo su diseño de investigación cuantitativo y transversal. Su población examinada incluyó tanto pacientes internos como de fuera del Hospital Universitario de Guayaquil, siendo seleccionados algunos como representantes muestrales de esta población. Se empleó la técnica de encuestas con la finalidad de recopilar la data requerida. Los resultados sobresalientes revelaron una cultura organizacional altamente positiva en el ambiente de trabajo, lo que propicia una influencia favorable en el servicio médico brindado por los profesionales del Hospital. Se recomienda la mejora continua de las metodologías y procesos de trabajo para ser percibidos positivamente por los pacientes del Hospital.

García et al. (2020), en su artículo nombrado “Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia”. La finalidad del trabajo fue hallar la existencia de un vínculo entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en ese entorno específico. Para ello fue usado un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño de investigación no experimental y transversal para llevar a cabo el estudio. Para las muestras, se tuvo una población estudiada que consistió en 50 trabajadores. Para recopilar información, la encuesta fue usada como técnica. Los hallazgos demostraron una relación

positiva bastante sólida con gran importancia derivada de las variables examinadas. Por último, como conclusión se expresó que, si se presenta y fomenta una cultura organizacional bien planeada entonces la satisfacción laboral mejorará en gran medida.

Baquerizo (2021), en su tesis titulada “Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa Ati II Pillahuaso Guayaquil, Ecuador, 2020”. El propósito principal de la investigación es determinar la conexión entre la cultura organizacional y la calidad de gestión ofrecida en la dicha institución ecuatoriana, durante el año 2020. El estudio fue práctico, sin intervención experimental, utilizando un diseño descriptivo correlacional y transversal. El grupo analizado constaba de 65 profesionales de la institución educativa Ati II Pillahuaso en Guayaquil. Se ratifica la conexión entre variables de estudio en la mencionada organización durante el año 2020. En el análisis descriptivo, el 97,1% del personal docente evaluó ambas variables como altas. Además, se obtuvieron valores de 0,618\*\* (Spearman) y  $0,000 < 0,01$ , indicando una correlación elevada. Estos hallazgos demuestran un vínculo fuerte entre los factores, respaldado por el 97% de encuestas. No obstante, los resultados descriptivos ya evidenciaban previamente una correlación significativa.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Meza (2019), para su trabajo de investigación que lleva por título “El clima institucional y su relación con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres – Picoy, 2018”, cuya meta general del estudio fue analizar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa en Picoy durante el año 2018. La tesis tuvo un enfoque correlacional, cuantitativo y transeccional. La población estudiada consistió en 25 docentes de educación primaria que laboraron durante todo el año 2018 en la institución mencionada, siendo la muestra del mismo tamaño. Se llegó a la conclusión de que, en línea con el objetivo

general, se muestra un vínculo connotativo entre variables durante el 2018 y en la institución mencionada, mostrado en el análisis de Spearman, donde se resalta un valor de 0.792, considerado magnitud aprobada. Asimismo, se encontró un nexo de suma importancia entre la comunicación y la calidad del servicio formativo en ese centro en 2018, con un coeficiente de 0.809 de Spearman, lo que se considera una magnitud muy buena. Además, se identificó una significancia relacional entre la motivación y la calidad del servicio educacional en la misma organización educacional y año, con un coeficiente de 0.792 de Spearman, lo que indica una buena magnitud. Se observa una relación significativa entre la confianza y la calidad del servicio instructivo durante ese año, con un valor de 0.809 (Spearman), cifra que demuestra ser una magnitud muy buena. Además, las condiciones laborales de los docentes están relacionadas de manera importante con la calidad del servicio pedagógico en ese plantel de Picoy en 2018, según el coeficiente de Spearman de 0.711, lo que sugiere una magnitud buena.

Batallanos (2022), para su investigación doctoral titulada “Cultura organizacional y la identidad corporativa en la Universidad Nacional de San Antonio abad del cusco, periodo 2019”. Esta Tesis Doctoral dispone de herramientas operativas eficaces para gestionar de manera correcta a sus trabajadores. Esto se manifiesta en la competitividad que logran sus empleados al identificarse con estas características de gestión. Por ello, la finalidad de dicha tesis fue hallar la conexión entre cultura organizacional, la identidad corporativa y la competitividad del talento humano dentro de la universidad cuzqueña mencionada. La interrogante central es determinar el vínculo de las variables mencionadas en el título, con el objetivo de profundizar en las dimensiones culturales organizacionales que contribuyen al impacto competitivo en los asalariados del área administrativa, reconociendo la cultura como un recurso que puede ser gestionado y moldeado según la creencia individual de cada personal. Estos valores constituyen el núcleo de la identidad empresarial del empleado, y, por lo tanto,

deberían usarse como punto focal para las decisiones institucionales. Metodológicamente, esta tesis se construye a partir de datos recopilados mediante una encuesta al personal realizada en 2019 específicamente para este trabajo.

Valero et al. (2022), en su trabajo de investigación denominado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar”, cuyo objetivo fue determinar la relación posible entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro de un colegio peruano de la sierra. Se usó un enfoque cuantitativo, además se hizo una investigación no experimental que tuvo un diseño correlacional. El grupo poblacional se compuso por 19 profesionales educativos del colegio Túpac Amaru en la provincia de Espinar, estos profesores fueron encuestados por medio de un cuestionario para obtener datos y medir las variables. Como resultado se arrojó una alta relación entre variables. Se concluye que el éxito organizacional depende en gran medida del capital humano, por lo que toda institución debe promover actitudes positivas en sus colaboradores al brindarles lo necesario para su desempeño profesional.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Alfaro (2022), en su tesis de investigación titulada “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Conchamarca, Huánuco, 2022”, la finalidad de la investigación fue dirigida a evaluar cómo la cultura organizacional afecta el rendimiento en los empleados administrativos municipales. Para ello, se optó por un enfoque no experimental y transversal. Se seleccionó una muestra representativa de 63 trabajadores profesionales municipales, del área administrativa de Conchamarca para llevar a cabo el estudio. Para el análisis y estudio de datos se desarrollaron un par de cuestionarios, dispuesta por la técnica de encuesta, que cuentan con 16 ítems para evaluar la cultura organizacional, en la primera encuesta, y otro con 15 ítems para medir el desempeño laboral. Los cuestionarios pasaron la prueba de

confiabilidad de Cronbach y antes de ello fueron aceptados por distintos profesionales. Los resultados expresan una significancia relacional entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la institución durante el año 2022. Las variables estudiadas poseen un nexo cercano, determinado por un coeficiente positivo moderado de 0.540. Con respecto a la municipalidad, se puede observar que la cultura organizacional es paupérrima y quienes laboran dentro se encuentran bastante insatisfechos. La hipótesis planteada ha sido aceptada. En el contexto de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, para el 2022, expuso un coeficiente significativamente positivo de 0,563. Este dato indica una relación directa y proporcional para las variables de cultura organizacional y los niveles de cooperación y colaboración. La validez de estos resultados se fortalece debido a que el margen de error calculado es de apenas 0,01, lo cual es inferior al valor p., que en este caso es de cero. Esto implica que la hipótesis nula se descarta con una confianza estadística considerable.

Serrano (2019), en su tesis denominada “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018”. El objetivo general fue determinar el tipo de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del área administrativa de la institución bancaria mencionada, durante el año 2018. El enfoque de la investigación fue relacional y transversal. La muestra poblacional estuvo compuesta por 45 personas del personal administrativo. Se estableció que una cultura organizacional positiva se considera primordial para obtener un buen desempeño laboral, evidenciado en que el 31,1% de los individuos en un ambiente de trabajo saludable mostraron resultados sobresalientes. Por otro lado, se observó que solo el 8,9% de los participantes en entornos organizacionales negativos tuvieron un desempeño significativamente bajo. Además, se extrajo un coeficiente 0,829 con valor  $p = 0,00$ , medido por escala de Pearson, lo que indica que el valor  $p$  es  $< 0,05$ . En esencia, los datos numéricos obtenidos establecieron una relación positiva entre la cultura organizacional y la eficiencia

laboral de los empleados administrativos en el Banco de la Nación en Abancay durante el año 2018.

Ortiz et al. (2020), en su trabajo de investigación titulado “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes”. El objetivo principal fue encontrar la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en los trabajadores sanitarios durante el periodo 2019. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, relacional, prospectivo y observacional. La población objetivo consistió en 80 profesionales, de los cuales se seleccionaron 60 mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó la técnica de la entrevista, utilizando instrumentos diseñados para evaluar tanto la cultura organizacional como el bienestar laboral. La verificación de las hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba de chi-cuadrado, con un nivel de significancia establecido en  $p \leq 0,05$ . La investigación mostró que una gran mayoría de los trabajadores, un 81,7%, la toma una cultura organizacional positiva, mientras que un 18,3% la considera de nivel medio. En referencia al bienestar en el trabajo, un 70% lo valoró como elevado y un 30% como medio. Se estableció, en resumen, la existencia una correlación importante ( $p \leq 0,05$ ) entre una cultura organizacional fuerte y un mayor bienestar en el trabajo. En resumidas cuentas, se confirmó una relación significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los profesionales de la salud en la Red de Salud Huamalíes en 2019.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL**

#### **Cultura Organizacional:**

Esta consta de un tópico difícil de abordar, que fue resaltado por múltiples teorías y enfoques a lo largo del tiempo. Comenzando con Edgar Schein, uno de los pioneros es este tema, la define como un cúmulo de información básica y extensa que el personal de una empresa aprende y adoptan para resolver problemas de supervivencia

e integración (Schein, 1985). Esta definición pone mucha importancia en la cohesión y adaptabilidad dentro de la organización. Sin embargo, Daniel Denison lleva el concepto más allá al argumentar que la cultura no es solo un conjunto de conocimientos heredados, sino que actúa como una característica estratégica que toma relevancia al mencionarse en la misma línea que el desempeño organizacional. Según Denison, la cultura organizacional eficaz está dividida intrínsecamente en cuatro pilares: adaptabilidad, misión, involucramiento y consistencia (Denison, 1990).

En la misma línea, pero centrándose más en los resultados, Kotter y Heskett expresan que este tipo de cultura se refiere al grupo de normas y valores globales los cuales ejercen influencia sobre la actuación interactiva de los individuos dentro de una organización (Kotter y Heskett, 1994). Para estos autores, una cultura fuerte es aquella que alinea sus valores con las estrategias organizacionales, promoviendo un alto rendimiento. Finalmente, Robbins y Judge ofrecen una visión más contemporánea, viendo la cultura organizacional a modo de sistema informativo grupal, diferenciando a una empresa de las demás (Robbins y Judge, 2017). En este sentido, la cultura no solo afecta el modo de interacción de miembros dentro de la misma organización, sino también cómo la organización se posiciona en el mercado y se diferencia de sus competidores.

En conjunto, estas definiciones nos muestran una evolución del concepto de cultura organizacional, desde una perspectiva centrada en la cohesión interna y la adaptabilidad, hacia un enfoque más estratégico que considera el impacto en el rendimiento y la diferenciación para el lugar de competencias.

## **Características de la Cultura Organizacional**

Samperio (2004), expresa que cada organización posee cualidades que las distinguen y le proporcionan puntos a favor. Estas cualidades son: la identidad de sus miembros, es decir, como un trabajador se identifica con la empresa; el énfasis en el grupo, organizando el trabajo en equipos para fomentar la integración sobre lo individual; el enfoque hacia las personas, considerando los resultados de actitud y aptitud de cada uno; la integración de unidades, impulsando la coordinación y funcionamiento conjunto e individual de las áreas; el control, canalizado a través de normativas que guían y monitorean los comportamientos; la tolerancia al riesgo, el nivel en que se permite al personal asumir riesgos e innovar; los criterios para recompensar, es decir, las formas de motivación y estímulos como aumentos salariales, ascensos, etc., en función de la productividad, tiempo de trabajo y demás; la meta de logros o cómo hacerlo corresponde a la gestión que puede ser orientada hacia los resultados o los métodos usados para obtenerlos; y enfocados a un sistema abierto, de modo la institución se adapte a los cambios externos.

Según Ramírez (2017), la cultura organizacional comprende cuatro características principales: el involucramiento del personal en todas las actividades, planes, reuniones y demás tareas concernientes a la empresa; la consistencia, reflejada en el trabajo colaborativo y buenas relaciones compartidas por el grupo; la adaptabilidad ante algún problema que cambie completamente el trabajo realizado de manera sistemática; y la misión, como punto base para impulsar el progreso de la institución mediante estrategias diversificadas.

Chiavenato (2011), se describen seis elementos de la cultura institucional. Estos abarcan la consistencia en el comportamiento, cualificando con detalle los pormenores de la cultura organizacional; valor humano en la organización y su estudio colectivo; la atención a las personas y la unificación de equipos; la disposición a asumir riesgos y los estándares para premiar el desempeño. Este modus operandi

orientado hacia los resultados, junto con su enfoque hacia un sistema abierto observado, implica una integración donde se comparten significados, rituales y lenguajes. Las normas proporcionan pautas para la acción dentro de la institución, mientras que los valores predominantes son defendidos por los miembros ante intentos de debilitarlos por parte de actores externos. La filosofía se refiere a las políticas que respaldan la ejecución de las actividades, las normas son un conjunto de hechos establecidos que guían la actuación del grupo, y el clima organizacional representa un valor grupal que apoya las interacciones interpersonales positivas entre los integrantes.

### **Cultura Organizacional en Entidades Públicas**

Se define a cultura organizacional como la agrupación distintiva de pensamientos y acciones dentro de una entidad, que se fundamenta en principios, valores, creencias, normas, símbolos y otros elementos adoptados y extendidos por los usuarios organizacionales. Gestionar la cultura organizacional implica identificar, definir, promover y medir esta cultura, así como desarrollar planes de acción para mejorar el proceso (SERVIR, 2017).

### **Importancia de Gestionar la Cultura Organizacional**

La premisa se aleja de mantenerse solo como un concepto teórico; posee implicaciones prácticas y estratégicas significativas. Una cultura organizacional sólida puede servir como un motor para la ejecución de estrategias, facilitando a la organización la adaptación a cambios en su entorno externo. Asimismo, una cultura robusta puede ser un factor atractivo que adquiera y retenga talento, lo cual es esencial para cualquier entidad pública (SERVIR, 2017).

## **Ciclo de Trabajo en la Cultura Organizacional**

La administración de la misma implica un proceso en constante evolución que demanda supervisión y ajustes periódicos. Según el documento, este proceso opera en un ciclo de vida de tres años (36 meses), lo que permite a las organizaciones revisar y ajustar sus iniciativas de manera regular. Este procedimiento se ha ideado para alinear la cultura organizacional con los objetivos estratégicos y las actividades operativas de la empresa (SERVIR, 2017).

### **Fases del Ciclo**

El proceso del ciclo de trabajo de la cultura organizacional se puede desglosar en distintas etapas, como la evaluación inicial, la ejecución de modificaciones y la revisión. Cada una de estas etapas posee sus propios objetivos, acciones y criterios de éxito, lo que facilita una gestión más eficaz y enfocada (SERVIR, 2017).

### **Dimensiones de Cultura Organizacional:**

Según SERVIR (2017), se proponen los siguientes aspectos que serán empleados como dimensiones para esta investigación:

- **Dimensión 1: Valores:** Son fundamentales en la cultura organizacional, pues los individuos se comportan debido a estos. Estos valores, muchas veces, se encuentran mencionados dentro del plan estratégico institucional o del departamento correspondiente, y se relacionan directamente con las metas de la entidad. Dentro de los indicadores, se cuenta con el sentido de pertenencia, el cual se refiere al sentimiento de ser una parte esencial de la organización y de participar de manera significativa en su objetivo, así como la vocación de servicio, implica comprometerse con la entrega de un servicio valorado altamente, priorizando a la satisfacción completa de los clientes.
- **Dimensión 2: Prácticas compartidas:** Consisten en actividades basadas en los valores o creencias prevalecientes y su objetivo es concretar dichos valores en acciones tangibles. Por ejemplo, el

reconocimiento de un logro destacado o la conmemoración de un hito relevante. Esta dimensión incluye indicadores como el reconocimiento del esfuerzo, que implica valorar y reconocer la dedicación y el arduo trabajo de los empleados, así como el trabajo orientado a resultados, priorizándolos sobre los procesos.

- **Dimensión 3: Líderes:** Se trata de personas que han ejercido o ejercen una notable influencia en dicha institución y sirven como modelos para los trabajadores públicos. Este factor facilita la definición de las cualidades de personalidad deseables en los empleados organizacionales. Sus indicadores son: la capacidad de integrar al equipo el cual es la habilidad de los líderes para fomentar un ambiente inclusivo y colaborativo, y manejo de conflictos el cual es la eficacia de los líderes en la gestión y resolución de conflictos internos.
- **Dimensión 4: Normas:** Son normativas que dictaminan lo que se permite o prohíbe en la actuación de los empleados institucionales. Para comenzar, se deben tener en cuenta las leyes de ética para funcionarios y regulaciones adicionales relacionadas con la atención íntegra para el ámbito estatal, al igual que el Reglamento Interno de Servidores Civiles o su correspondiente. Se cuenta de indicadores esta dimensión a las formas de trabajo el cual es la claridad y definición en las normas y procedimientos de trabajo. Así como el código de ética de la función pública que se refiere al conocimiento y aplicación consistente del Código de Ética en la organización.
- **Dimensión 5: Comunicación:** Define el sistema de comunicación interna en la institución. Cada entidad seleccionará los medios comunicativos más apropiados según las propiedades de su cultura organizacional. Tiene como indicadores a la comunicación asertiva el cual viene a ser como la comunicación abierta, clara y respetuosa dentro de la organización. Y al trabajo en equipo que es la promoción de la colaboración efectiva entre equipos para alcanzar objetivos comunes.

## 2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Se define como la disposición positiva para lograr la satisfacción de expectativas y requerimientos de quienes lo utilizan (Secretaría de Gestión Pública, 2011). Se evidencia en las experiencias de la gente con respecto a los servicios que se ofrecen, demostrando en qué medida este cubre sus necesidades y expectativas.

Otros autores prominentes lo describen como un grupo de atributos y particularidades de un producto o servicio que afectan su disposición de satisfacción necesaria observable a simple vista o interna (Kotler y Keller, 2006).

La calidad de servicio, como tal, abarca muchas definiciones complejas que no se pueden medir adecuadamente, según señalan varios autores (Parasuraman et al., 1985). Lehtinen y Lehtinen (1982) destacaron que la calidad del servicio se evidencia al momento de su prestación, a través de la interacción por parte de los usuarios y los trabajadores de la organización que ofrece el servicio.

En el marco de calidad de servicio dentro organizaciones estatales, se entiende que los servicios son productos intangibles diseñados para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos. Estos son proporcionados por las empresas públicas en la realización de sus responsabilidades, que abarcan áreas como atención médica, seguridad, limpieza pública, gestión de residuos sólidos, alumbrado público, entre otros. Con el fin de asegurar una entrega eficaz de estos servicios, puede ser necesario el uso de bienes complementarios (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

### A. Características del servicio

Las cualidades primordiales del servicio no son perceptibles visualmente, ni pueden ser probadas, sentidas, escuchadas o percibidas antes de su adquisición. Zeithaml et al. (1990) señala que el servicio posee cuatro atributos:

- a) **Intangibilidad:** este atributo indica que los servicios son intangibles, lo que significa que, a diferencia de los bienes, no pueden ser tocados, probados, oídos o visualizados. En la mayoría de las situaciones, las personas que utilizan servicios no reciben

ningún artículo físico que puedan guardar como parte de su adquisición.

**b) Heterogeneidad:** Los servicios tienden a ser cambiantes debido a que son realizados por personas. No son fácilmente estandarizables, incluso los empleados más amables y capacitados pueden tener días difíciles y, ocasionalmente, tratar mal a los clientes o errar en su labor.

**c) Inseparabilidad:** La consumición de un servicio suele ocurrir mientras este se lleva a cabo, con los usuarios participando activamente en los procesos. Por ejemplo, la experiencia de disfrutar un exquisito plato de comida en un restaurante puede verse empañada por un servicio poco amable. De igual manera, una transacción financiera rutinaria puede verse afectada negativamente si se experimenta una larga espera o si se recibe atención de un personal incompetente.

**d) Imperdurabilidad:** Gran parte de los servicios no son almacenables. Si este no es utilizado en el momento en que está disponible, su utilidad se pierde.

Según Zeithaml (2018), el servicio se define como una cualidad que dificulta varios procedimientos. Los servicios no son registrables ni pueden ser patentados, tampoco pueden ser demostrados o representados fácilmente, y su calidad no puede ser medida antes de ser proporcionados.

**a) Intangibles:** La característica más notable del servicio es que sus resultados y calidad no se conocen hasta el momento de recibirlos. No se puede tocar, percibir, oler u oír antes de adquirirlo.

**b) Simultaneidad:** Son consumidos al instante en el que es llevado a cabo.

**c) Personales:** Esto implica que ningún servicio ofrecido es idéntico en su totalidad, ya que depende tanto del proveedor como del receptor, así como de los requisitos individuales de cada uno. La naturaleza del servicio también varía según el individuo que lo recibe o para la cual está destinado.

**d) Intransferibles:** este atributo indica que el servicio proporcionado no puede ser transmitido a otra persona.

**e) Heterogeneidad (o variedad):** Un par de servicios parecidos no pueden ser exactamente iguales debido a varias razones: la prestación de un mismo servicio implica la participación de diferentes individuos para atender a otros individuos, en momentos y lugares diversos. Cualquier cambio en uno solo de estos aspectos modificaría el servicio, incluso si solo se altera el estado de ánimo del proveedor o del cliente. Por ende, es esencial destacar el desempeño de los proveedores que brindan los servicios en nombre de la organización. La inseparabilidad involucra que la fuente de creación y la adquisición de los servicios están parcial o totalmente interconectados. En muchas ocasiones, esta inseparabilidad puede aumentar la función de ventas. Esto se observa en el empleado que proporciona los servicios, ya que los servicios no pueden separarse de la persona que los brinda.

#### **Modelo para la Calidad del servicio**

Este se organiza en partes dirigidas a influir en el interés de los clientes. Las divisiones mencionadas se refieren a: 1) Entender lo que los clientes requieren y esperan; 2) Determinar la importancia del servicio; 3) Optimizar el servicio; 4) Valorar y estudiar la excelencia del servicio; 5) La dedicación y guía de los altos mandos; y 6) La implementación de una cultura de calidad. Estos dos últimos puntos actúan de manera transversal, con el objetivo de fomentar la mejora de servicios.

#### **Valor del Servicio y Brechas de Calidad**

Otro aspecto esencial es evaluar la importancia de lo brindado desde la óptica del público. Esto implica examinar minuciosamente los procesos de provisión del servicio y sus atributos. Además, se detectan discrepancias en la calidad del servicio que necesitan ser atendidas, lo que puede conducir a la expansión con nuevos servicios o al progreso de los que se tienen (Secretaría de Gestión Pública, 2021)

## **Autodiagnóstico y Cultura de Calidad**

Para realizar una medición, se emplea un autodiagnóstico captando datos a modo de preguntas enfocadas en la participación de los directivos, el sondeo de la satisfacción del usuario y la divulgación de los logros. Este autodiagnóstico representa una herramienta valiosa para las organizaciones que aspiran a mejorar continuamente su servicio. Además, se pone un énfasis especial en la cultura de calidad en la empresa, examinando el grado actual de esta cultura para implementar acciones específicas para mejorarla, lo que puede abarcar programas de capacitación y el fomento de competencias transversales en los empleados (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

## **Herramientas para Evaluación y Segmentación**

El modelo también incluye herramientas específicas que miden la calidad del servicio, entre ellas, cuestionarios de autoevaluación que permiten a las entidades determinar en qué medida cumplen con los componentes del modelo. Además, se recomienda desglosar los resultados de la autoevaluación para identificar el perfil de los diferentes tipos de usuarios, así como los pormenores de dichos servicios y elementos que puedan variar la aceptación de los mismos (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

## **Autodiagnóstico y Acciones para Mejorar la Cultura de Calidad**

El autodiagnóstico de la calidad del servicio se posiciona como una herramienta fundamental que posibilita a las entidades públicas evaluar su grado de cumplimiento en relación con las partes del plan de gestión de calidad. La autoevaluación y su procedimiento se enfocan en prácticas específicas, como la promoción y participación activa de la Alta Dirección en iniciativas para fortalecer el servicio. También se investiga si la Alta Dirección proporciona las condiciones necesarias para cuantificar la satisfacción del cliente y si comunica los progresos en la mejora del servicio (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Con el fin de impulsar o mejorar la cultura de calidad en las actividades adicionales con los servicios brindados, las entidades deben llevar a cabo diversas acciones. Estas pueden incluir la introducción de programas de capacitación en cultura de calidad, el desarrollo de habilidades interdisciplinarias en atención al cliente y la instauración de grupos de trabajo dedicados a la calidad. Medidas como estas resultan fundamentales para consolidar una cultura de calidad en la prestación del servicio (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

### **Herramientas de Medición y Evaluación**

El transcurso de la autoevaluación conlleva a un grupo de preguntas que permiten a las entidades evaluar su nivel de cumplimiento. Estas preguntas están diseñadas para analizar prácticas específicas y están acompañadas de una guía de respuesta que varía en una escala del 0 al 3, donde 0 representa el puntaje más bajo y 3 el más alto. Los resultados obtenidos en la autoevaluación se utilizan para calcular automáticamente el porcentaje de cumplimiento, el cual a su vez se emplea para identificar áreas que requieren mejoras (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

### **Valor Público del Servicio**

Para la Secretaría de Gestión Pública (2021), la apreciación pública del servicio se establece en consideración de lo que esperan y necesitan los usuarios. Esto implica llevar a cabo un análisis minucioso del proceso de prestación del servicio y de sus características o atributos. Esta evaluación ayuda a detectar brechas que requieren atención y, de ser necesario, a concebir nuevos servicios que satisfagan esas necesidades y expectativas. Además, se examina el entorno para identificar qué factores pueden afectar la prestación de servicios que se está brindando, estos pueden ser factores internos como externos.

## **Importancia de la Actualización y Segmentación de la Información**

Es indispensable que la información recabada sea contemporánea y respaldada por evidencias sólidas. La descomposición de los resultados del autodiagnóstico facilita la distinción entre los perfiles grupales donde permanecen los usuarios incorporados, las particularidades específicas del cliente y que circunstancias pueden afectar el servicio que reciben. Este análisis detallado es fundamental para tomar decisiones informadas y realizar mejoras en el servicio de manera efectiva (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

### **Dimensiones sobre la calidad de servicio:**

Siguiendo la orientación de la Secretaría de Gestión Pública (2021), se consideran las siguientes dimensiones de acuerdo a la norma técnica para entidades públicas:

**Dimensión 1: Entender las necesidades y expectativas de las personas:** Las instituciones se encuentran obligadas abordar este componente como un primer paso y de manera regular, dado que la información recopilada actúa como fundamento en la implementación de elementos colindantes, los cuales llegarían a formar el modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, mencionado dentro de la Guía para la Identificación y Medición de Necesidades y Expectativas de las Personas. Se incorporan indicadores clave para evaluar aspectos cruciales del servicio. El primer indicador, **Adecuación de Servicios**, mide cómo los servicios se alinean lo que esperan los clientes y sus necesidades. El segundo, **Percepción de Eficiencia en la Resolución de Quejas**, evalúa la rapidez y eficacia con que se manejan las quejas. Finalmente, **Continuidad en la Utilización de Servicios** examina la repetición del uso de los servicios, indicando la satisfacción y lealtad del usuario. Estos indicadores son esenciales para evaluar cómo la organización atiende y cumple con las expectativas de sus usuarios.

**Dimensión 2: Determinar el valor del servicio:** Basándose en los requerimientos de la población, se evalúa el servicio y su contribución para así desarrollar servicios óptimos, así como mejorar, coordinar o relacionarlos entre sí (Secretaría de Gestión Pública, 2021). Con respecto a la evaluación efectiva de servicios, se han establecido indicadores clave. El primer indicador, **Percepción del Valor Añadido por el Servicio**, considera cómo los usuarios valoran los beneficios adicionales y el valor agregado proporcionado por el servicio. Finalmente, **Brechas en la Provisión del Servicio** identifica y analiza cualquier discrepancia entre los servicios ofrecidos y las expectativas o necesidades de los usuarios. Estos indicadores son fundamentales para comprender y mejorar el valor del servicio.

**Dimensión 3: Mejorar el servicio:** A partir de la discrepancia detectada, se identifican y desarrollan nuevos prospectos que beneficien a los clientes. Esto implica abordar aspectos como los trabajadores, los materiales, los proveedores, los procesos, el área de trabajo, la tecnología y las medidas de entrega y más aspectos relevantes (Secretaría de Gestión Pública, 2021). Varios indicadores clave se utilizan para evaluar y mejorar la eficacia del servicio. **Satisfacción con la Cadena de Valor** mide la percepción del usuario sobre la eficiencia de toda la cadena de valor del servicio. **Impacto de Cambios en Políticas sobre el Servicio** examina cómo las modificaciones en políticas o estrategias influyen en cómo se percibe la mejora vista por el usuario. **Desempeño del Personal** se enfoca en la percepción del usuario respecto a la competencia y efectividad del personal que presta el servicio. Por último, **Calidad de Recursos y Tecnología** aborda cómo los usuarios perciben la calidad y disponibilidad de los recursos y tecnologías empleados en la prestación del servicio. Estos indicadores son vitales para comprender y reforzar los elementos clave que contribuyen a la fortaleza y eficiencia del servicio ofrecido.

#### **Dimensión 4: Evaluación y análisis de la calidad del servicio:**

Realizan valoraciones periódicas en los indicadores de calidad, y, con los datos recopilados, se adoptan medidas convenientes para mejorar el servicio. Esta responsabilidad es asumida por dicha organización. En la dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio, se han establecido indicadores clave para una evaluación exhaustiva (Secretaría de Gestión Pública, 2021). **Satisfacción General con el Servicio** mide la satisfacción global del cliente, utilizando una escala simple para que califiquen su experiencia total con el servicio. **Eficacia Percibida del Servicio** mide la captación individual sobre la eficacia del servicio en cumplir con sus necesidades y expectativas, incluyendo preguntas sobre su efectividad. **Eficiencia en la Prestación del Servicio** examina la experiencia personal de la eficiencia del servicio recibido, considerando entre sus factores el tiempo de espera, la facilidad de acceso y la rapidez en la respuesta.

#### **Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección:**

Es fundamental que los directivos de la empresa exhiban de manera legible su posición y se comprometan con la Gestión de la Calidad de Servicios (Secretaría de Gestión Pública, 2021). En la dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, se utilizan indicadores específicos para evaluar la influencia y el impacto de los directivos en la organización. **Percepción del Liderazgo de la Dirección** mide la opinión de los empleados sobre el liderazgo activo y el comportamiento de los directivos con respecto a ello, reflejando cómo su gestión impacta la moral y la motivación del personal. **Satisfacción con los Recursos Proporcionados** evalúa si los empleados consideran que se les han asignado los recursos adecuados para la implementación efectiva de sus tareas y proyectos. **Evaluación del Soporte en Cambios** mide la percepción del aporte de los directivos en la gestión de cambios y en la reducción de barreras al cambio, destacando cómo la dirección facilita o impide los procesos de cambio. **Efectividad de la Comunicación de Logros** evalúa cómo los empleados perciben la comunicación de logros y decisiones importantes por parte de la alta

dirección. Son esenciales para comprender el papel de la alta dirección en promover un liderazgo eficaz y un compromiso organizacional sólido.

**Dimensión 6: Cultura de calidad:** La entidad debe emprender acciones para que su personal adopte la calidad como parte intrínseca de sus comportamientos y actividades diarias. La dimensión Cultura de calidad en la evaluación de servicios incluye indicadores esenciales para medir el compromiso y la comprensión de la calidad por parte del personal (Secretaría de Gestión Pública, 2021). **Conciencia de Calidad en el Personal** evalúa el grado de conocimiento del personal sobre las conductas que promueven la calidad, reflejando su entendimiento y compromiso con las normas de calidad. **Trabajo en Equipo y Compartir Conocimientos** evalúa cómo el personal percibe la efectividad del trabajo en equipo y la colaboración en el intercambio de conocimientos, enfocándose en la sinergia y el aprendizaje colectivo. Finalmente, **Impacto de Cambios Conductuales** mide la efectividad de las acciones implementadas para modificar comportamientos no productivos, indicando cómo los cambios en la conducta del personal contribuyen a la mejora general de la calidad. Estos indicadores son fundamentales para entender y fortalecer la cultura de calidad dentro de la organización.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Adaptabilidad:** La habilidad para ajustarse o ser ajustado para adecuarse a las nuevas circunstancias (Pulakos et al., 2000).
2. **Cohesión:** Se trata de un proceso en constante movimiento, este es observable durante el compromiso grupal con la finalidad de seguir cohesionado y unido para alcanzar sus objetivos prácticos y/o satisfacer los requerimientos de sus usuarios (Carron y Brawley, 2000).
3. **Comunicación Interna:** La comunicación formal e informal de mensajes dentro de una organización (Smidts et al., 2001).
4. **Elementos Tangibles:** Según Parasuraman et al. (1988), estos se relacionan con elementos físicos y visibles, como la vista de la

infraestructura, el equipamiento, los trabajadores y los materiales de comunicación.

5. **Empatía:** Según Parasuraman et al. (1988), este se refiere al grado de atención y cuidado individual que se brinda a cada cliente.
6. **Fiabilidad:** Cronin y Taylor (1992) la definen como la disposición de proporcionar un servicio prometido de modo confiable y efectivo.
7. **Hardware y Software:** De acuerdo con Stallings (2014), el hardware se refiere a la maquinaria, el equipo y otros dispositivos físicos. Por otro lado, el software comprende los programas y otras instrucciones operativas.
8. **Optimización:** Dennis y Schnabel (1996), describen la optimización como el proceso de realizar modificaciones en un sistema con el fin de mejorarlo con respecto a algún estándar de perfección.
9. **Seguridad o Garantía:** Según Parasuraman et al. (1988), esto se describe como la experiencia individual, así como su aptitud para generar confianza y seguridad.
10. **Semiótica:** El análisis de los signos y los procesos semánticos, que abarcan la denotación, la connotación y la abducción (Eco, 1976).
11. **Valores Estratégicos:** Directrices fundamentales que influyen en la formulación de decisiones estratégicas (Porter, 1985).

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

**HG:** La cultura organizacional se relaciona significativamente en la percepción de la Calidad de Servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La cultura organizacional no se relaciona en la percepción de la Calidad de Servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

## 2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **HE1:** Los valores de los trabajadores se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- **HE2:** Las prácticas compartidas se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- **HE3:** El Liderazgo y desempeño de los líderes se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- **HE4:** Las normas de la entidad se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- **HE5:** La comunicación se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	• Valores	- Sentido de pertenencia	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?
		- Vocación de servicio.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en la Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?
	• Prácticas compartidas	- Reconocimiento del esfuerzo.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?
		- Trabajo orientado a resultados.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar y valorar resultados tangibles?
	• Líderes	- Capacidad de integrar al equipo.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?
		- Manejo de conflictos.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?
	• Normas	- Formas de trabajo.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son

			seguidos por todos?
		- Código de Ética de la Función Pública.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?
	• Comunicación	- Comunicación asertiva.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?
		- Trabajo en equipo.	- ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	• <b>Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>	- Adecuación de Servicios	- ¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		- Percepción de Eficiencia en la Resolución de Quejas	- ¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?
		- Continuidad en la Utilización de Servicios	- ¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores?
	• <b>Identificar el valor del servicio</b>	- Percepción del Valor Añadido por el Servicio	- ¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su experiencia al realizar trámites?
		- Brechas en la Provisión del Servicio	- ¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin

		interrupciones?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fortalecer el servicio</b></li> </ul>	- Satisfacción con la Cadena de Valor	- ¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite?
	- Impacto de Cambios en Políticas sobre el Servicio	- ¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?
	- Desempeño del Personal	- ¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?
	- Calidad de Recursos y Tecnología	- ¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medición y análisis de la calidad del servicio</b></li> </ul>	- Satisfacción General con el Servicio	- En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?
	- Eficacia Percibida del Servicio	- En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?
	- Eficiencia en la Prestación del Servicio	- ¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?

<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo y compromiso de alta dirección</li> </ul>	- Percepción del liderazgo de la dirección	- ¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?
	- Satisfacción con los recursos proporcionados	- ¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?
	- Evaluación del soporte de cambios	- ¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?
	- Efectividad de la comunicación de logros	- ¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura de calidad</li> </ul>	- Conciencia de calidad en el personal	- ¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?
	- Trabajo en equipo y compartir conocimientos	- ¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?
	- Impacto de cambios conductuales	- Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo investigativo fue de tipo aplicado, las investigaciones de ese tipo de acuerdo a Murillo (2008), se centran en encontrar soluciones a problemas de la sociedad y para ello se apoyan en los resultados primarios, para posteriormente ponerlos en práctica y aplicar soluciones a la realidad.

##### **3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque del estudio fue cuantitativo, para Hernández et al. (2010), su objetivo es la verificación de hipótesis usando los datos recopilados y analizarlos mediante métodos estadísticos, midiendo el grado de relación de manera numérica.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación sostuvo un nivel descriptivo-correlacional, pues buscó proporcionar una descripción detallada de las variables de estudio, y establecer relaciones entre estas variables sin relacionarlas directa y causalmente, cuantificándolo con pruebas estadísticas (Hernández et al., 2006).

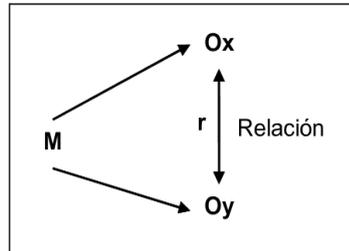
Por ello, esta investigación describió detalladamente como se encuentra la cultura organizacional en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, y luego estas características se analizaron para determinar cómo se relacionan con la forma en que los usuarios perciben la calidad de servicio brindada por la entidad.

##### **3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO**

El diseño que esta investigación consideró fue el no experimental, siendo este método comúnmente utilizado en la investigación dentro del ámbito de las ciencias sociales. Este enfoque se centra en la

medición de resultados en tiempo real, sin la manipulación directa de las variables de estudio (Hernández et al., 2010).

Esto muestra el siguiente esquema:



**Dónde:**

M: Muestra de estudio.

Ox: Cultura organizacional

Oy: Calidad de servicio

r: Relación existente entre las variables.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Esta se refiere al grupo de elementos con criterios de estudio similares. Esta población se compone por individuos con una misma característica que busca ser estudiada y proporciona datos importantes de referencia (Hernández et al., 2006).

La población de este estudio consistió en 59 trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023 de las áreas administrativas para medir la cultura organizacional. Y a los clientes o usuarios que acuden a la institución mencionada, siendo de 3000 por mes, para medir la calidad de servicio.

**Tabla 1**

*Cuadro de Trabajadores por áreas del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco*

<b>Áreas</b>	<b>Cantidad</b>
Administración Potencial Humano	7
Administración - Logística	6
Administración – Contabilidad	4
Administración - Bienestar	6
Administración – Mesa de partes	6
Administración – Abastecimiento	2
Administración – Central de Notificaciones	24
Administración – Secretaria Técnica	1
Administración – Seguridad y Salud en el trabajo	1
Administración – Imagen Institucional	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

*Fuente.* Organigrama del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco – 2023.

### **3.2.2. MUESTRA**

Está definida como el fragmento de la población que comparte características similares. En este estudio, se emplearon dos tipos de muestras debido a la presencia de dos poblaciones distintas (Arias, 2012).

El estudio incluyó una muestra de los trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco – 2023 y de los clientes o usuarios que acuden al Ministerio Público.

Para la muestra dichos trabajadores, se empleó un muestreo no probabilístico censal. En este método, se recopilan datos de cada miembro de la población, sin realizar una selección aleatoria, sin utilizar selección aleatoria, generalmente aplicado a poblaciones más pequeñas o específicas (Hernández et al., 2010). Por esta razón, se seleccionó íntegramente la primera población. Seguidamente, se

definieron los criterios de inclusión y exclusión que se aplicaron a la muestra al momento de realizar la encuesta:

**Criterios de inclusión:**

- Que estén presentes al momento de encuestarlos.
- Que accedan a participar en la investigación.
- Trabajadores de cualquier edad y sexo.

**Criterios de exclusión:**

- Que se encuentren de licencia o descanso en día de la encuesta.
- Trabajadores que se hayan incorporado recientemente.
- Trabajadores áreas distintas a las administrativas.

**Tabla 2**

*Cuadro de Trabajadores por áreas del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco que serán parte de la muestra*

Áreas	Cantidad
Administración - Potencial Humano	7
Administración – Logística	6
Administración – Contabilidad	4
Administración – Bienestar	6
Administración – Mesa de partes	6
Administración – Abastecimiento	2
Administración – Central de Notificaciones	24
Administración – Secretaria Técnica	1
Administración – Seguridad y Salud en el trabajo	1
Administración – Imagen Institucional	2
<b>TOT.AL</b>	<b>59</b>

*Fuente.* Organigrama del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco – 2023.

De tal manera que la muestra fue de 59 trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco, siendo esto la primera muestra de la investigación.

Para la segunda muestra, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, se trata de un método de muestreo donde cualquier individuo posee la misma probabilidad de ser escogido, garantizando así una representación equitativa y minimizando el sesgo (Hernández et al., 2010). Por ello, como primer paso es establecer los siguientes criterios para la segunda muestra:

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que acepten ser encuestados.
- Usuarios que hayan acudido más de 1 vez.
- Usuarios que acudan a servicios administrativos del Ministerio Público.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios con indisposición de tiempo para participar en la encuesta.
- Usuarios que recién acudan a realizar un trámite o consulta.

El segundo paso es hallar la muestra del total de clientes. Para ello fue usada la siguiente fórmula:

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

N = 3000 Población estimada de usuarios por mes

Z = 1.96 Nivel de confianza de 0.95

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

**n = 341**

Teniendo así las dos muestras para esta investigación, la primera muestra constituida por los trabajadores del Ministerio Público, específicamente de áreas administrativas, que son 59 trabajadores. Y la segunda muestra que estuvo conformada por los usuarios que acuden al Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco – 2023, forman un total de 341 usuarios a encuestar.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

- **Técnica**

- **Encuesta**

Según Hernández et al. (2006), estas se emplean comúnmente por investigadores para recolectar información sobre las particularidades individuales. Se distribuyó un cuestionario especial entre la muestra elegida para recolectar la información necesaria. Para este propósito, se utilizó una escala de Likert, método de evaluación que pondera las respuestas mediante una calificación del 1 al 5.

- **Instrumento**

- **Cuestionario**

Según Hernández et al. (2006), es definido como un instrumento que consta de un conjunto de ítems organizados a modo de preguntas secuenciales. Este instrumento se usa comúnmente para la captura de datos que luego serán analizados y documentados en tablas para facilitar su manipulación. En este estudio, se brindaron las preguntas a las personas que sirven como muestra con la finalidad de hallar la existencia de relación entre la Cultura Organizacional y la Calidad del Servicio al usuario interno del ministerio público.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

La data recolectada fue procesada y compilada para luego ser transferida a una matriz de datos, que posteriormente fue sometida a análisis mediante una serie de softwares que procesan información variada, los cuales se mencionan a continuación:

- **EXCEL:** Este software de metaanálisis fue creado con la finalidad de simplificar el proceso de creación de gráficos, análisis de datos, realización de cálculos estadísticos y operaciones probabilísticas. Además, permite el uso de fórmulas matemáticas y programación.
- **SPSS:** Este software ofrece una amplia gama de funciones estadísticas avanzadas, al igual que el anterior mencionado, además de la manipulación de grupos de datos extensos, facilidad para el uso de fórmulas de código y la creación de gráficos estadísticos.
- **WORD:** El software que forma parte del paquete de herramientas de Microsoft Office y se usa normalmente en la creación y edición de documentos escritos. En el contexto de nuestra investigación, tenemos la intención de utilizar esta aplicación específica.

#### **3.4.1. ANÁLISIS DE DATOS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Para la validación de hipótesis se realizaron pruebas y análisis con el uso de métodos estadísticos y lógicos, la cual postula una asociación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio. El objetivo primordial fue generar conclusiones y recomendaciones fundamentadas en dicho análisis, con el propósito de que resulten especialmente útiles tanto para el caso actual como para situaciones similares en el futuro.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

El presente trabajo pasó de manera adecuada por todos los parámetros de ética, rectitud y confidencialidad durante la recolección de datos. El personal administrativo del Ministerio Público y los usuarios que acuden a sus instalaciones consintieron el uso de su información prestada. Además, los datos personales fueron totalmente asegurados, protegiendo esta información en todas las etapas del estudio. Asimismo, se obtuvo la autorización del Ministerio Público, lo que permitió el progreso de la investigación de modo ético y transparente, afianzando la cooperación y el apoyo de las autoridades pertinentes.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

##### CULTURA ORGANIZACIONAL

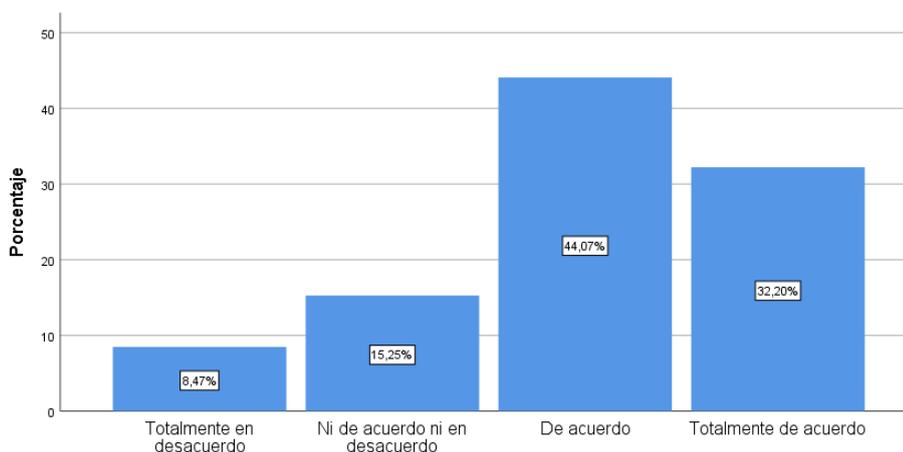
Tabla 3

*Resultados de la encuesta sobre el Sentido de Pertenencia*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,3
	De acuerdo	26	44,1
	Totalmente de acuerdo	19	32,2
Total		59	100,0

Figura 1

*Distribución porcentual de los resultados del sentido de pertenencia*



#### **Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?, el 76.3% de los

empleados se identifican con la institución, con un 32.2% mostrando total conformidad y un 44.1% conforme. Un 15.3% se mantiene neutral, y solo un 8.5% no se siente parte de la institución. Estos datos indican que el mayor porcentaje de personal laboral valoran y se sienten parte integral de su lugar de trabajo.

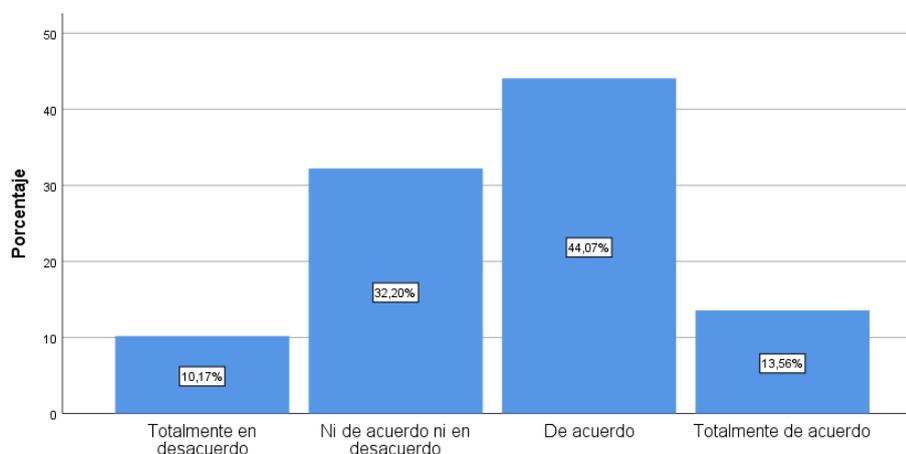
**Tabla 4**

*Resultados de la encuesta sobre la vocación de servicio*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	32,2
	De acuerdo	26	44,1
	Totalmente de acuerdo	8	13,6
Total		59	100,0

**Figura 2**

*Distribución porcentual de los resultados de la vocación de servicio*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en la Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?, el 13.6% de los empleados afirman con convicción que es fundamental en su trabajo diario, y un 44.1% concuerda. Un 32.2% se muestra neutral, mientras que un 10.2% discrepa completamente. Esto indica que el 57.7% de los

trabajadores valoran la vocación de servicio como un elemento clave en sus actividades diarias.

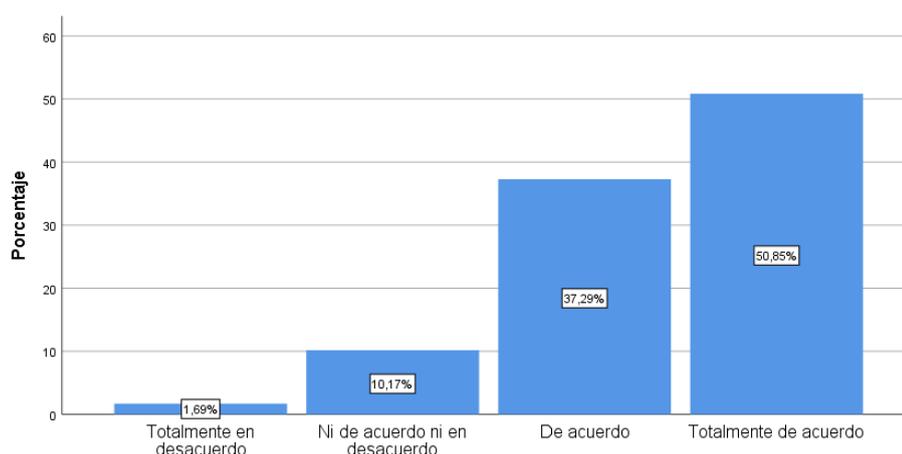
**Tabla 5**

*Resultados de la encuesta sobre el reconocimiento del esfuerzo*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,2
	De acuerdo	22	37,3
	Totalmente de acuerdo	30	50,8
Total		59	100,0

**Figura 3**

*Distribución porcentual de los resultados del reconocimiento del esfuerzo*



**Interpretación:**

Con la cuestión presentada de, ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?, el 50.8% de los empleados está plenamente convencido de que su esfuerzo es valorado, y un 37.3% comparte esta percepción. Un 10.2% se muestra neutral, mientras que solo un 1.7% discrepa completamente. En resumen, una abrumadora mayoría del 88.1% afirma que el reconocimiento a su trabajo por parte de la institución es adecuado.

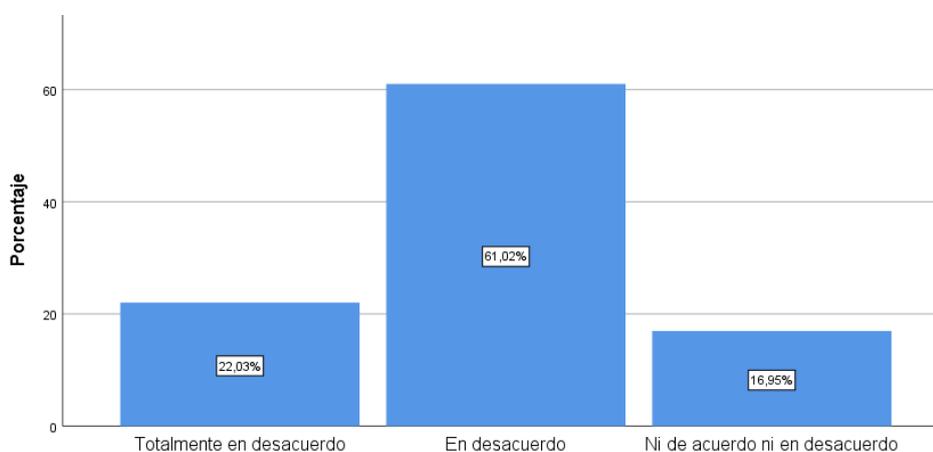
**Tabla 6**

*Resultados de la encuesta sobre el trabajo orientado a resultados*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	22,0
	En desacuerdo	36	61,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,9
Total		59	100,0

**Figura 4**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo orientado a resultados*



**Interpretación:**

Respecto a la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar y valorar resultados tangibles?, el 61% de los empleados opina que sí, mientras que el 22% no está de acuerdo y un 16.9% se muestra neutral. Según lo visto, podemos afirmar que más del 50% de quienes laboran sienten que la organización valora el cumplimiento de metas y logros concretos.

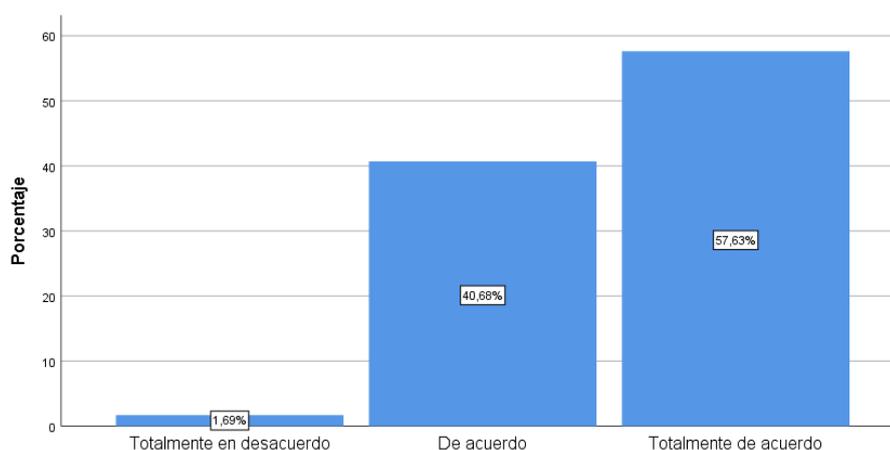
**Tabla 7**

*Resultados de la encuesta sobre la capacidad de integrar al equipo*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7
	De acuerdo	24	40,7
	Totalmente de acuerdo	34	57,6
	Total	59	100,0

**Figura 5**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la capacidad de integrar al equipo*



**Interpretación:**

De acuerdo a la cuestión, ¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?, el 57.6% de los empleados reconoce que sí. Un 40.7% también concuerda, mientras que solo el 1.7% no está de acuerdo. Esto indica que el 98.3% de la plantilla cree que sus líderes son capaces de guiar al equipo hacia metas compartidas.

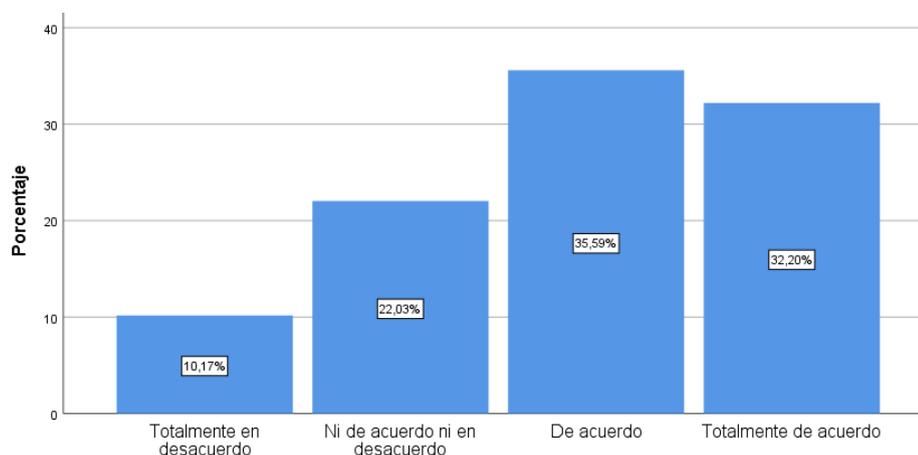
**Tabla 8**

*Resultados de la encuesta sobre el manejo de conflictos*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	6	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22,0
De acuerdo	21	35,6
Totalmente de acuerdo	19	32,2
Total	59	100,0

**Figura 6**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el manejo de conflictos*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?, el 67.8% de los encuestados aprueba su capacidad para dirigir y resolver disputas. Solo el 10.2% expresa desacuerdo total, mientras que el 22.0% se muestra neutral. Estos resultados indican una opinión general favorable hacia la habilidad de los líderes en manejar conflictos en el trabajo.

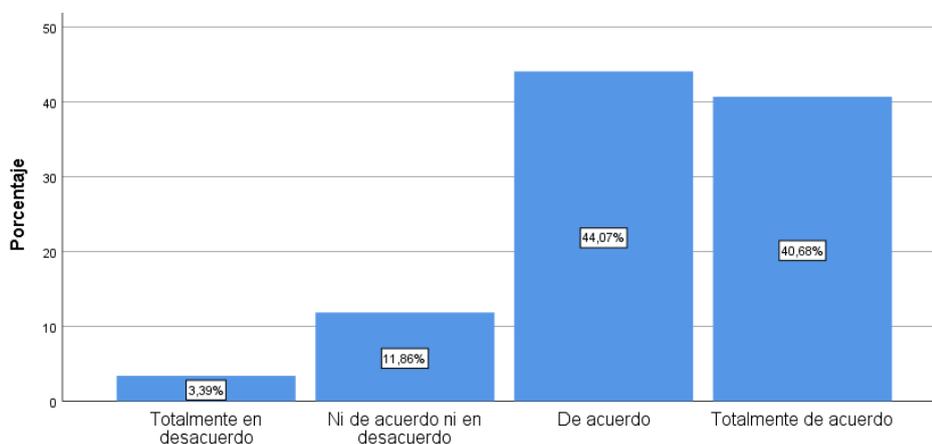
**Tabla 9**

*Resultados de la encuesta sobre las formas de trabajo*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,9
	De acuerdo	26	44,1
	Totalmente de acuerdo	24	40,7
Total		59	100,0

**Figura 7**

*Distribución porcentual de los resultados sobre las formas de trabajo*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta el 84.8%, ¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son seguidos por todos?, el 84.8% de los encuestados está de acuerdo. Solo el 3.4% expresa desacuerdo total, mientras que el 11.9% se muestra neutral. Esto indica un fuerte consenso sobre la claridad y consistencia de estos procesos.

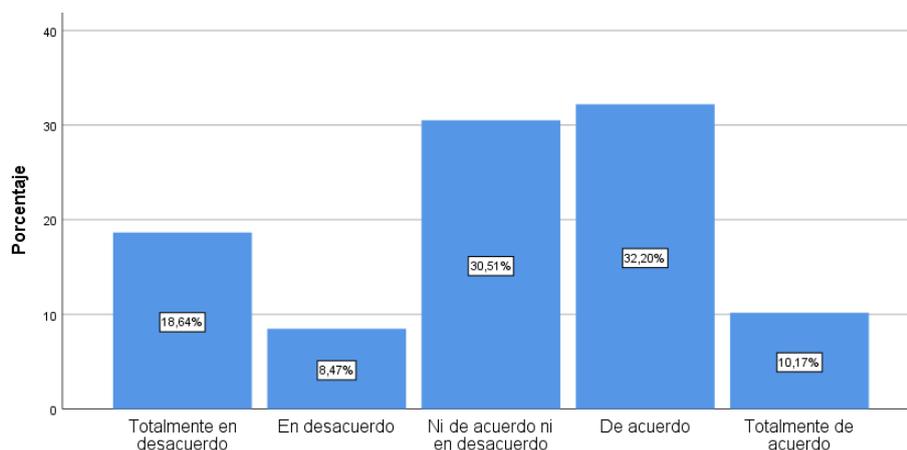
**Tabla 10**

*Resultados de la encuesta sobre el código de ética de la función pública*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	18,6
	En desacuerdo	5	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30,5
	De acuerdo	19	32,2
	Totalmente de acuerdo	6	10,2
Total		59	100,0

**Figura 8**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el código de ética de la función pública*



**Interpretación:**

Según la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?, el 42.4% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 27.1% no concuerda y el 30.5% se muestra neutral. Esto indica una división de opiniones sobre la transparencia y la implementación del Código de Ética en la organización.

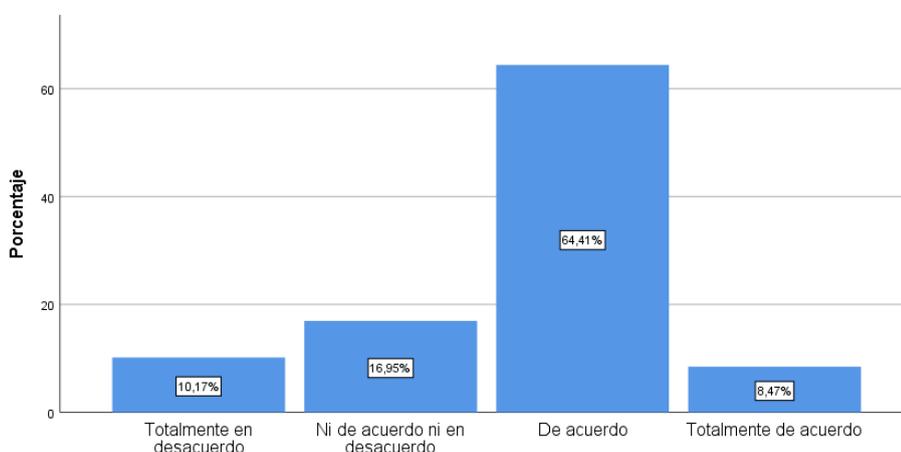
**Tabla 11**

*Resultados de la encuesta sobre la comunicación asertiva*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,9
	De acuerdo	38	64,4
	Totalmente de acuerdo	5	8,5
Total		59	100,0

**Figura 9**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la comunicación asertiva*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?, el 72.9% de los encuestados está de acuerdo en que es directa, clara y efectiva. Solo el 10.2% expresa desacuerdo total, y el 16.9% se muestra neutral. Los resultados afirman la existencia de una experiencia positiva en la comunicación interna de la entidad.

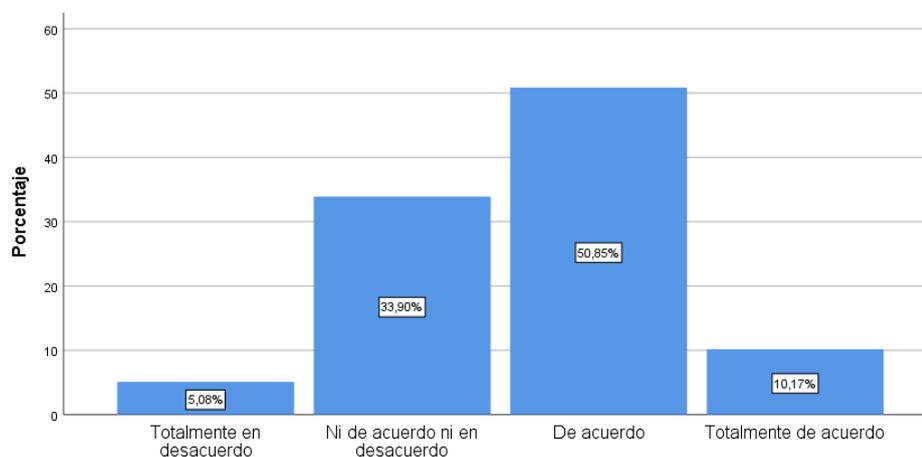
**Tabla 12**

*Resultados de la encuesta sobre el trabajo en equipo*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	5,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	33,9
	De acuerdo	30	50,8
	Totalmente de acuerdo	6	10,2
Total		59	100,0

**Figura 10**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo en equipo*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta, ¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?, el 61% de los encuestados está de acuerdo (50.8%) o totalmente de acuerdo (10.2%). En contraste, el 5.1% está totalmente en desacuerdo y el 33.9% se muestra neutral.

## 4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

### CALIDAD DE SERVICIO

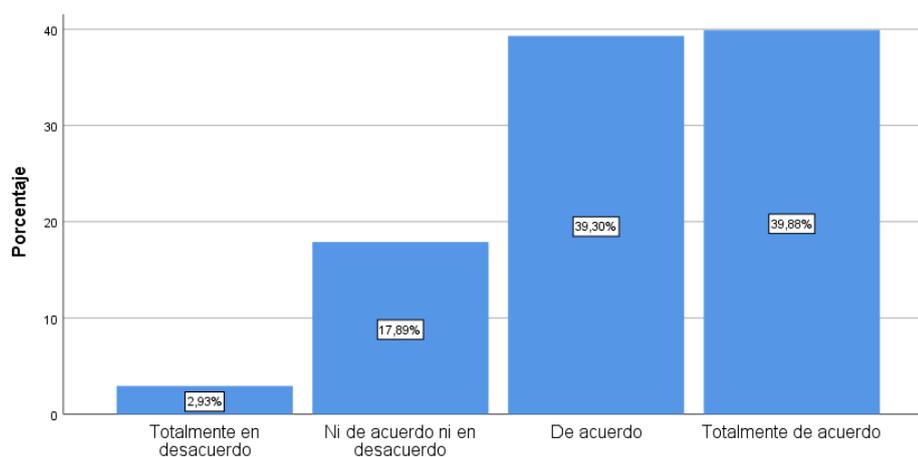
Tabla 13

*Resultados de la encuesta sobre la adecuación de servicios*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	17,9
	De acuerdo	134	39,3
	Totalmente de acuerdo	136	39,9
	Total	341	100,0

Figura 11

*Distribución porcentual de los resultados sobre la adecuación de servicios*



#### **Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?, el 39.9% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 39.3% de acuerdo. Un 17.9% se muestra neutral y el 2.9% expresa desacuerdo total. En general, el 60.1% percibe que los servicios están bien ajustados a sus necesidades, mientras que el 20.8% se mantiene indeciso y el 2.9% discrepa.

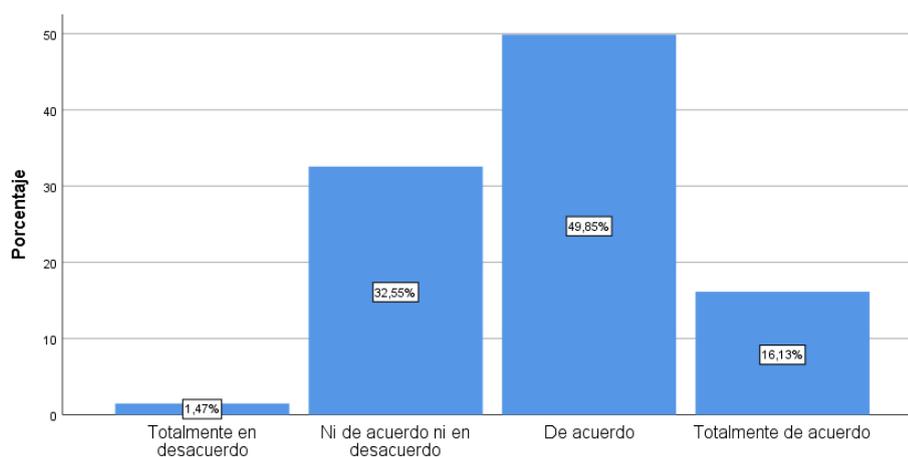
**Tabla 14**

*Resultados de la encuesta sobre la percepción de eficiencia en la resolución de quejas*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	32,6
	De acuerdo	170	49,9
	Totalmente de acuerdo	55	16,1
Total		341	100,0

**Figura 12**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción de eficiencia en la resolución de quejas*



**Interpretación:**

Según la pregunta ¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?, el 16.1% está totalmente de acuerdo y el 49.9% de acuerdo. Un 32.6% se muestra neutral y el 1.5% está totalmente en desacuerdo. En general, el 66% considera que el Ministerio Público es eficiente en este aspecto.

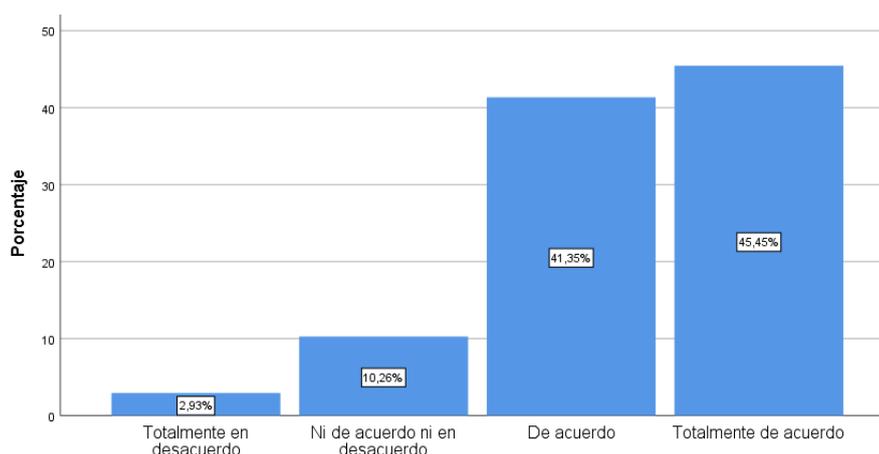
**Tabla 15**

*Resultados de la encuesta sobre la continuidad en la utilización de servicios*

	F	%
Válido		
Totalmente en desacuerdo	10	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	10,3
De acuerdo	141	41,3
Totalmente de acuerdo	155	45,5
Total	341	100,0

**Figura 13**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la continuidad de la utilización de servicios*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores? Un 2,9% respondió Totalmente en desacuerdo. Un 10,3% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 41,3% respondió De acuerdo. Y un 45,5% respondió totalmente de acuerdo.

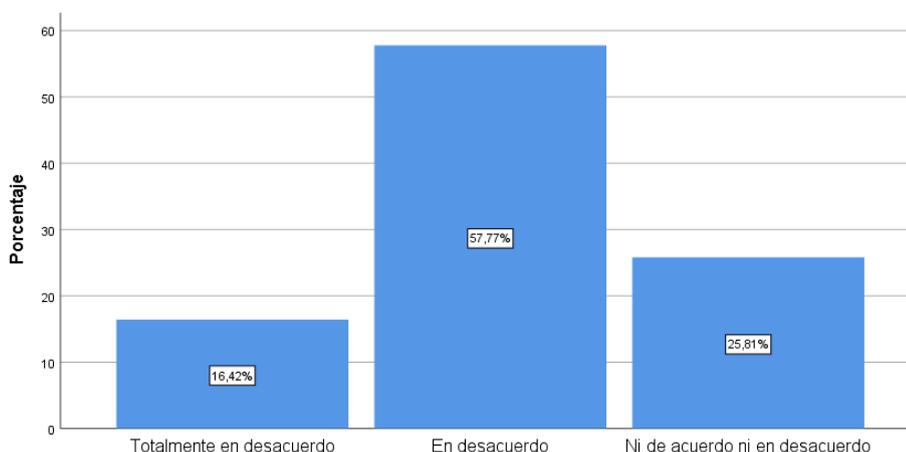
**Tabla 16**

*Resultados de la encuesta sobre la percepción del valor añadido por el servicio*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	56	16,4
En desacuerdo	197	57,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	25,8
Total	341	100,0

**Figura 14**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción del valor añadido por el servicio*



**Interpretación:**

La tabla muestra los resultados a la pregunta ¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su experiencia al realizar trámites? Un 16,4% respondió totalmente en desacuerdo. Un 57,8% respondió en desacuerdo. Y un 25,8% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo.

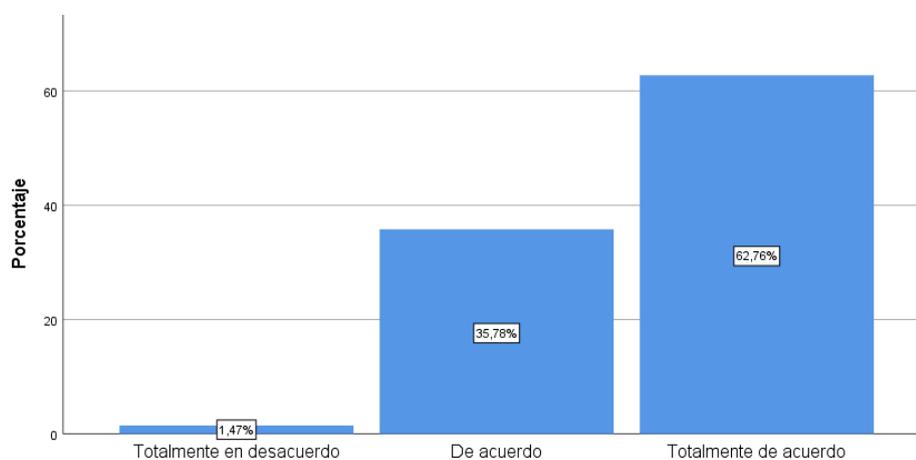
**Tabla 17**

*Resultados de la encuesta sobre las brechas en la provisión del servicio*

	F	%
Válido		
Totalmente en desacuerdo	5	1,5
De acuerdo	122	35,8
Totalmente de acuerdo	214	62,8
Total	341	100,0

**Figura 15**

*Distribución porcentual de los resultados sobre las brechas en la provisión del servicio*



**Interpretación:**

Esta tabla presenta los resultados a la pregunta: ¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin interrupciones? Un 1,5% respondió totalmente en desacuerdo. Un 35,8% respondió de acuerdo. Y un 62,8% respondió totalmente de acuerdo.

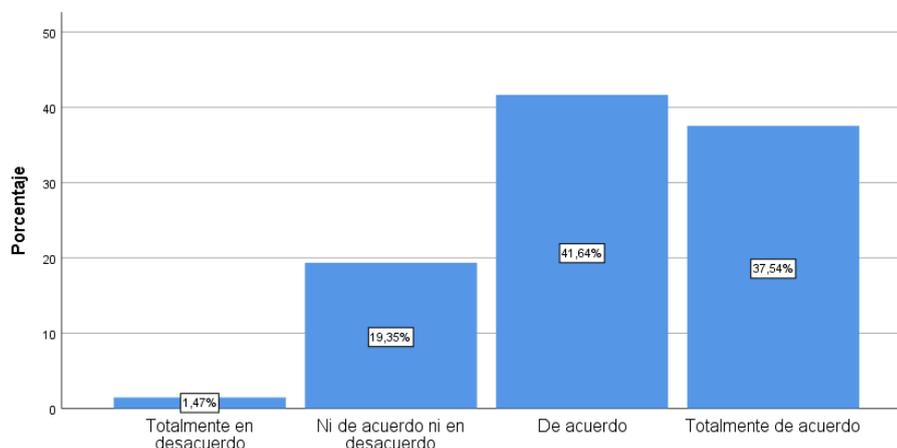
**Tabla 18**

*Resultados de la encuesta sobre la satisfacción con la cadena de valor*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	5	1,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	19,4
De acuerdo	142	41,6
Totalmente de acuerdo	128	37,5
Total	341	100,0

**Figura 16**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción con la cadena de valor*



**Interpretación:**

Esta tabla muestra los resultados a la pregunta ¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite? Un 1,5% respondió totalmente en desacuerdo. Un 19,4% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 41,6% respondió de acuerdo. Y un 37,5% respondió totalmente de acuerdo.

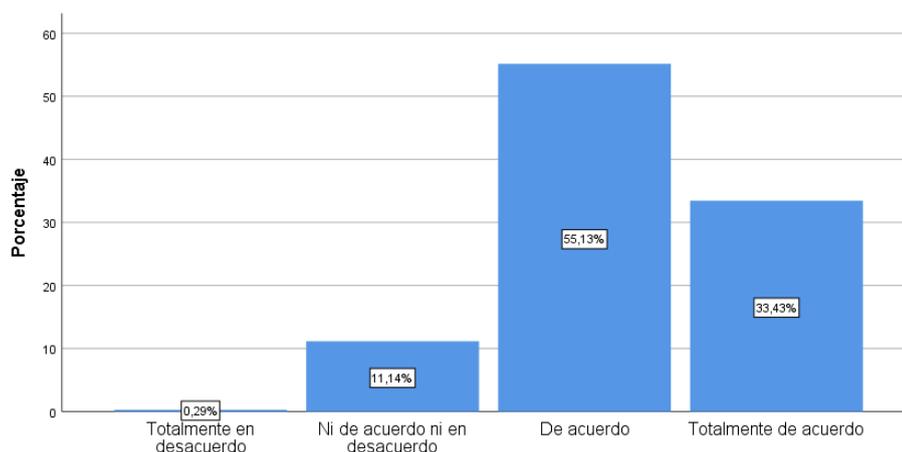
**Tabla 19**

*Resultados de la encuesta sobre el impacto de cambios en políticas sobre el servicio*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	1	0,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	11,1
De acuerdo	188	55,1
Totalmente de acuerdo	114	33,4
Total	341	100,0

**Figura 17**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el impacto de cambios en políticas sobre el servicio*



**Interpretación:**

Respecto a la pregunta ¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?, el 55.1% de los encuestados está de acuerdo y el 33.4% totalmente de acuerdo. Un 11.1% se muestra neutral, mientras que solo el 0.3% está totalmente en desacuerdo.

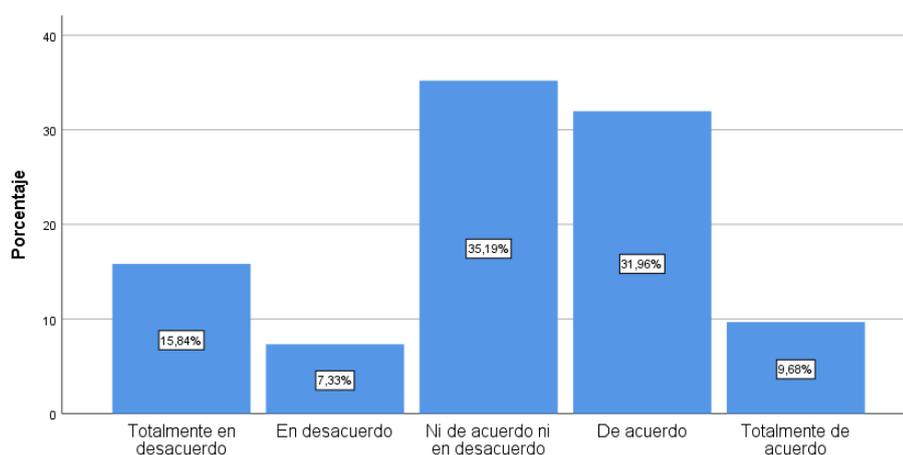
**Tabla 20**

*Resultados de la encuesta sobre el desempeño del personal*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	54	15,8
En desacuerdo	25	7,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	120	35,2
De acuerdo	109	32,0
Totalmente de acuerdo	33	9,7
Total	341	100,0

**Figura 18**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el desempeño del personal*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?, el 15.8% está totalmente en desacuerdo y el 7.3% en desacuerdo. El 35.2%, que representa la mayoría, se muestra neutral, mientras que el 32.0% está de acuerdo y el 9.7% totalmente de acuerdo.

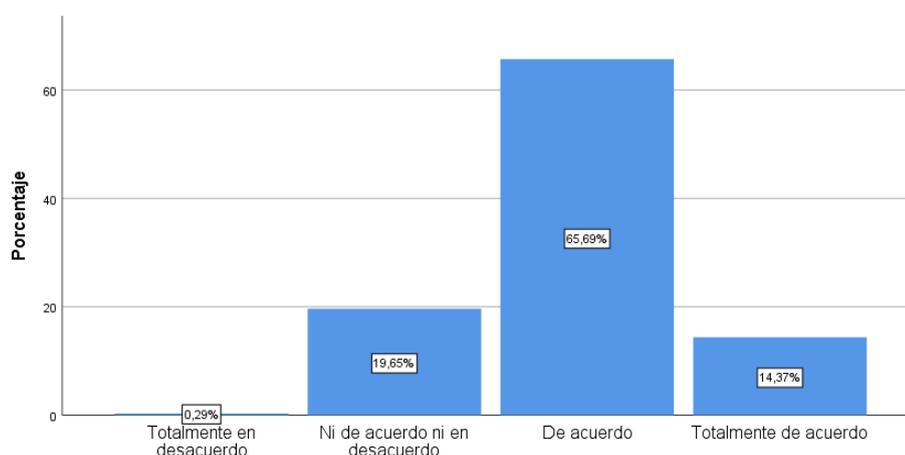
**Tabla 21**

*Resultados de la encuesta sobre la calidad de recursos y tecnología*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	19,6
	De acuerdo	224	65,7
	Totalmente de acuerdo	49	14,4
Total		341	100,0

**Figura 19**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la calidad de recursos y tecnología*



**Interpretación:**

Según la pregunta ¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?, el 0,3% está totalmente en desacuerdo, el 19,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el dato mayor es 65,7% que está de acuerdo, y el 14,4% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría (65,7%) considera que los recursos y tecnología utilizados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere, seguido por un 14,4% que está totalmente de acuerdo con esta afirmación.

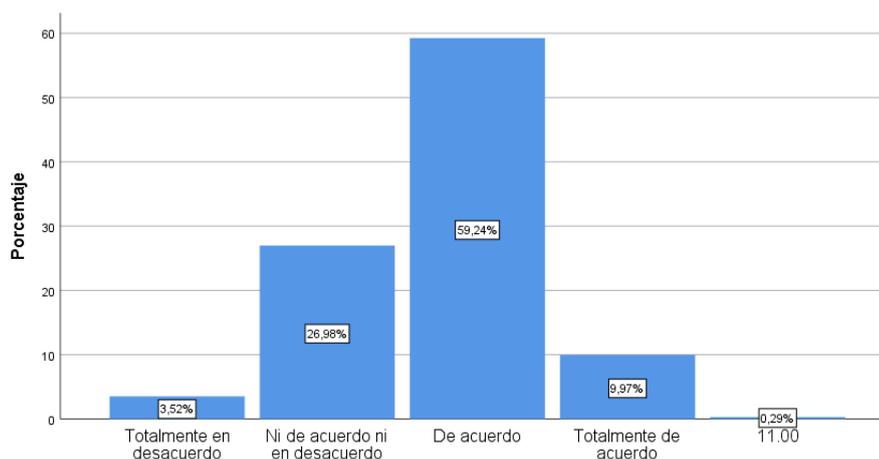
**Tabla 22**

*Resultados de la encuesta sobre la satisfacción general con el servicio*

	F	%
Válido		
Totalmente en desacuerdo	12	3,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	27,0
De acuerdo	202	59,2
Totalmente de acuerdo	35	10,03
Total	341	100,0

**Figura 20**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción general con el servicio*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta en general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?, el 59.2% de los encuestados está de acuerdo y el 10.03% totalmente de acuerdo. Un 27% se muestra neutral, mientras que solo el 3.5% está totalmente en desacuerdo. En general, el 89.7% de los encuestados manifiesta algún nivel de satisfacción con la calidad del servicio.

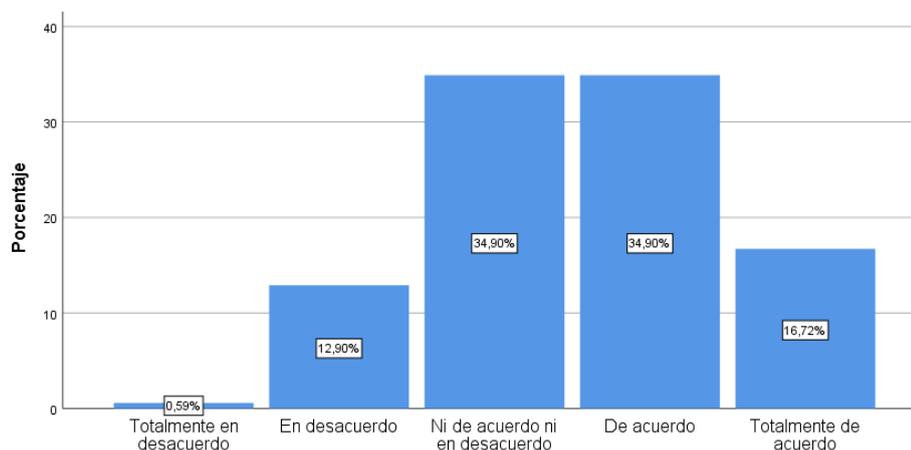
**Tabla 23**

*Resultados de la encuesta sobre la eficacia percibida del servicio*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0,6
	En desacuerdo	44	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	34,9
	De acuerdo	119	34,9
	Totalmente de acuerdo	57	16,7
Total		341	100,0

**Figura 21**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la eficacia percibida del servicio*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?, el 34.9% de los encuestados está de acuerdo, y el 16.7% está totalmente de acuerdo. Un 34.9% se muestra neutral, el 12.9% está en desacuerdo, y el 0.6% totalmente en desacuerdo. En general, el 51.6% de los encuestados expresa algún nivel de satisfacción con el servicio recibido.

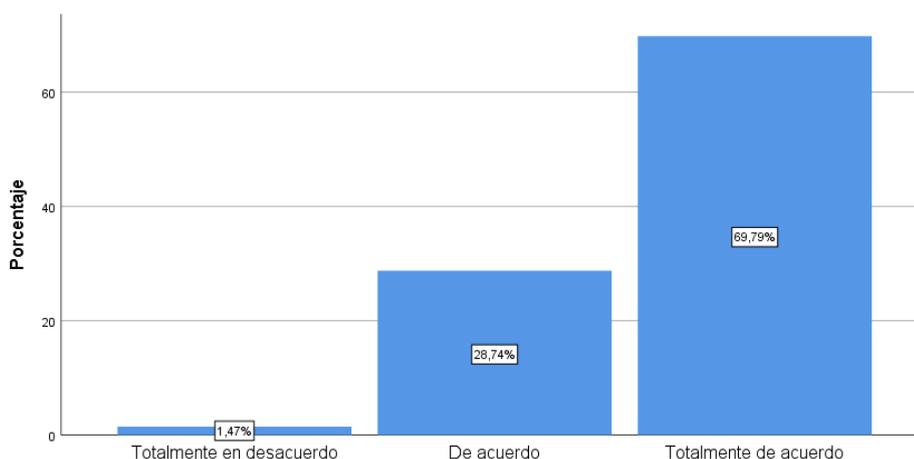
**Tabla 24**

*Resultados de la encuesta sobre la eficiencia en la prestación del servicio*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,5
	De acuerdo	98	28,7
	Totalmente de acuerdo	238	69,8
	Total	341	100,0

**Figura 22**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la eficiencia en la prestación del servicio*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?, en la tabla, el 69.8% de los encuestados considera que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos. Además, el 28.7% respondió estar de acuerdo con la gestión de recursos por parte del Ministerio Público. Por el contrario, solo el 1.5% de los encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo con la adecuada gestión de recursos. En general, la gran mayoría de los encuestados (98.5%) manifiesta algún nivel de conformidad con la

forma en que el Ministerio Público administra y utiliza los recursos disponibles para prestar sus servicios.

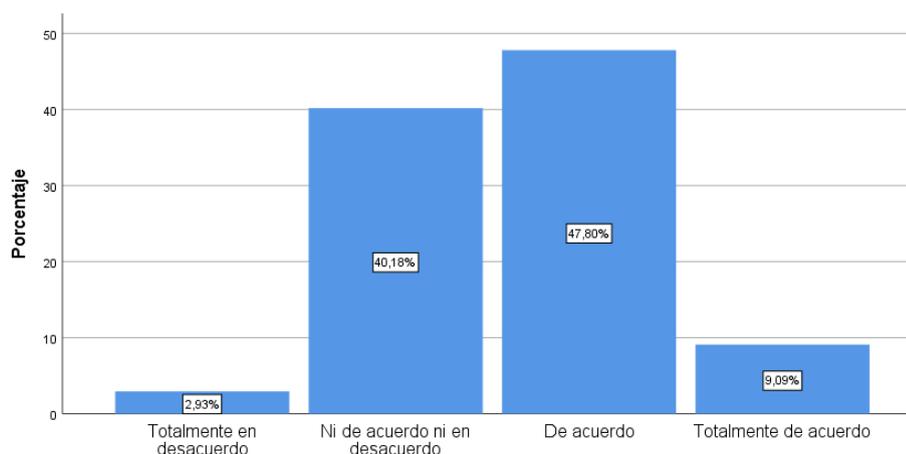
**Tabla 25**

*Resultados de la encuesta sobre la percepción del liderazgo de la dirección*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	40,2
	De acuerdo	163	47,8
	Totalmente de acuerdo	31	9,1
	Total	341	100,0

**Figura 23**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la percepción del liderazgo de la dirección*



**Interpretación:**

Según la pregunta ¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?, el 47.8% de los encuestados está de acuerdo. Un 40.2% se muestra neutral y solo el 2.9% no está de acuerdo. Esto indica una percepción generalizada favorable sobre la influencia positiva del liderazgo en la calidad del servicio ofrecido.

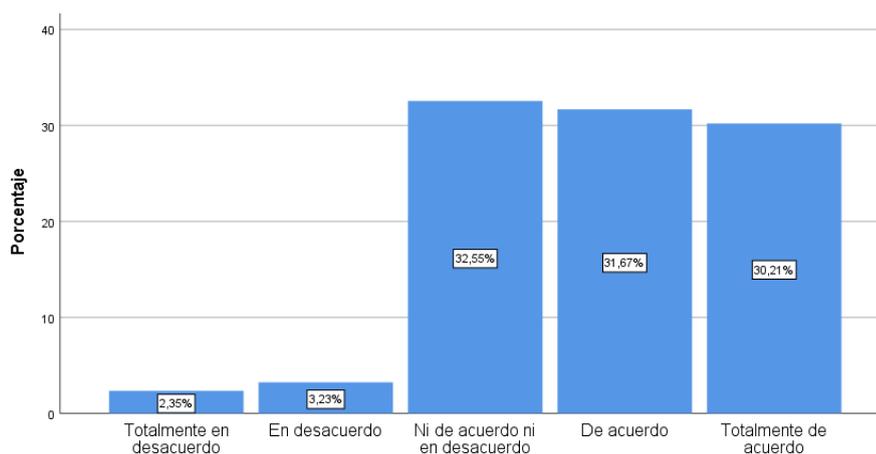
**Tabla 26**

*Resultados de la encuesta sobre la satisfacción con los recursos proporcionados*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	8	2,3
En desacuerdo	11	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	32,6
De acuerdo	108	31,7
Totalmente de acuerdo	103	30,2
Total	341	100,0

**Figura 24**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la satisfacción con los recursos proporcionados*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?, el 31.7% de los encuestados está de acuerdo y el 32.6% se muestra neutral. Solo el 2.3% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que, aunque una parte significativa está satisfecha, hay un importante segmento que es neutral o indeciso.

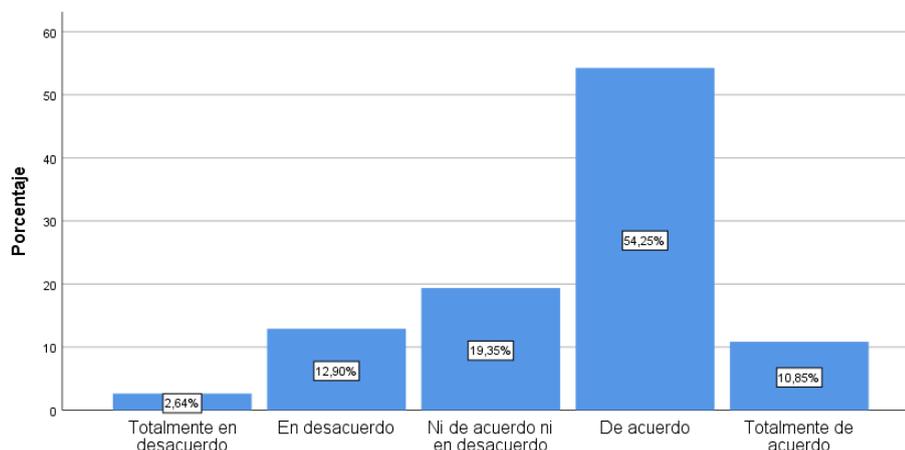
**Tabla 27**

*Resultados de la encuesta sobre la evaluación del soporte de cambios*

		F	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,6
	En desacuerdo	44	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	19,4
	De acuerdo	185	54,3
	Totalmente de acuerdo	37	10,9
Total		341	100,0

**Figura 25**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la evaluación del soporte de cambios*



**Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta ¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?, el 54.3% de los encuestados está de acuerdo, el 19.4% se muestra neutral y solo el 2.6% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que la mayoría percibe positivamente los cambios, considerándolos efectivos.

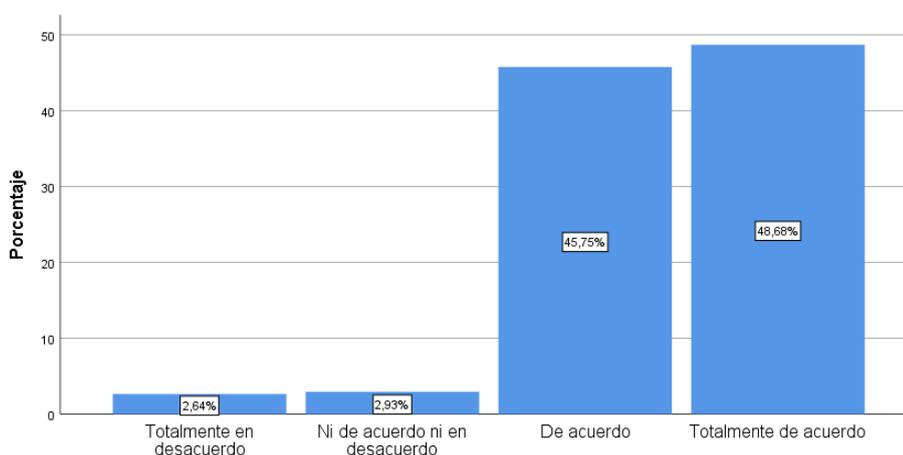
**Tabla 28**

*Resultados de la encuesta sobre la efectividad de la comunicación de logros*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	9	2,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	2,9
De acuerdo	156	45,7
Totalmente de acuerdo	166	48,7
Total	341	100,0

**Figura 26**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la efectividad de la comunicación de logros*



**Interpretación:**

Los datos de la pregunta ¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?, el 48.7% de los encuestados concuerda plenamente y el 45.7% también comparte esta opinión. Solo un 2.6% no está de acuerdo. Las respuestas ratifican que la población tiene una opinión favorable respecto a la transparencia y accesibilidad de la información presentada en la entidad.

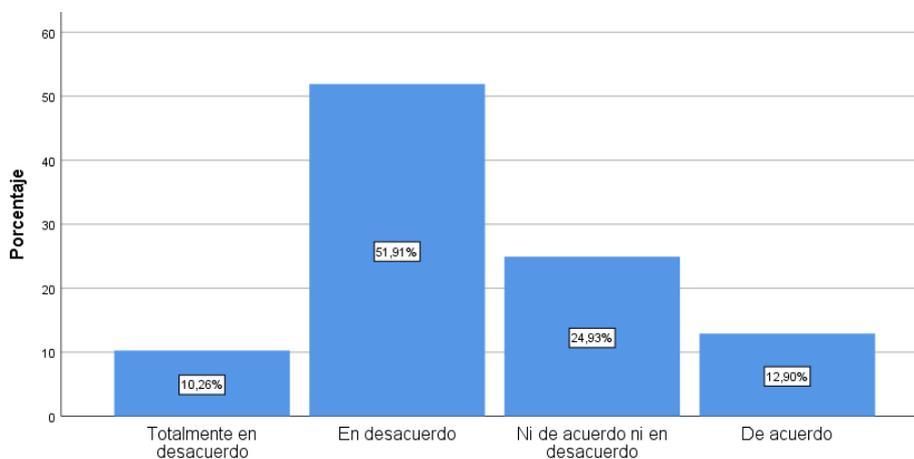
**Tabla 29**

*Resultados de la encuesta sobre la conciencia de calidad en el personal*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	35	10,3
En desacuerdo	177	51,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	24,9
De acuerdo	44	12,9
Total	341	100,0

**Figura 27**

*Distribución porcentual de los resultados sobre la conciencia de calidad en el personal*



**Interpretación:**

Según la pregunta ¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?, el 51.9% no lo percibe así, y el 24.9% se muestra neutral. Solo un 10.3% manifiesta desacuerdo total. Esto sugiere gran parte de la población encuestada piensa que falta conciencia sobre la calidad del servicio por parte del personal, señalando un área potencial para mejoras.

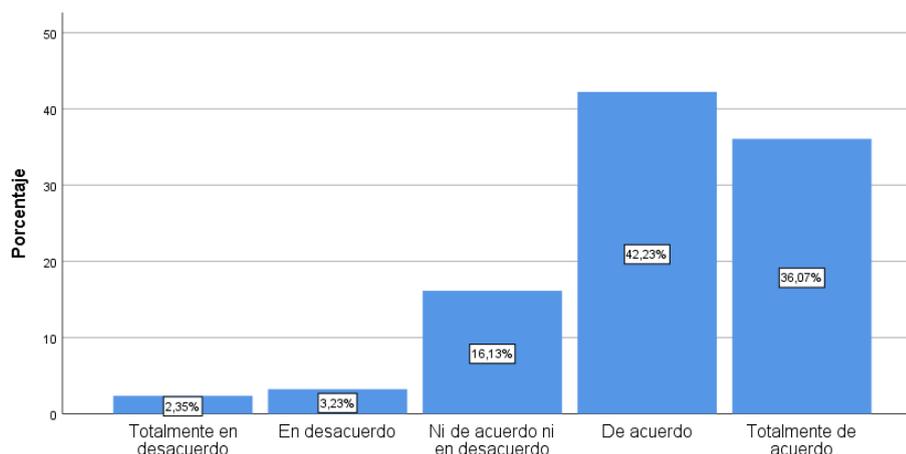
**Tabla 30**

*Resultados de la encuesta sobre el trabajo en equipo y compartir conocimientos*

	F	%
Válido Totalmente en desacuerdo	8	2,3
En desacuerdo	11	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	16,1
De acuerdo	144	42,2
Totalmente de acuerdo	123	36,1
Total	341	100,0

**Figura 28**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el trabajo en equipo y compartir conocimientos*



**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta ¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?, el 42.2% está de acuerdo y el 36.1% totalmente de acuerdo, sumando un 78.3% en total. Solo un 5.5% discrepa y el 16.1% se muestra neutral. Esto sugiere que la mayoría considera estas prácticas como clave para optimizar la eficiencia en las gestiones del Ministerio Público.

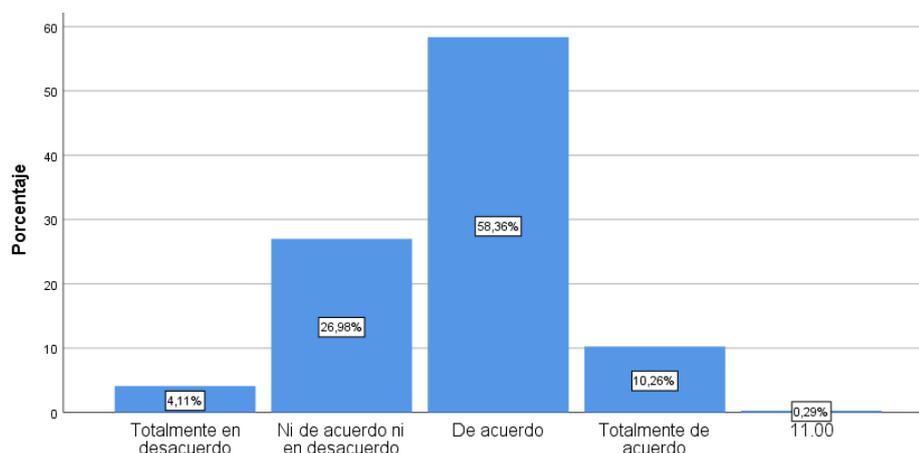
**Tabla 31**

*Resultados de la encuesta sobre el impacto de cambios conductuales*

	F	%
Válido		
Totalmente en desacuerdo	14	4,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	27,0
De acuerdo	199	58,6
Totalmente de acuerdo	35	10,3
Total	341	100,0

**Figura 29**

*Distribución porcentual de los resultados sobre el impacto de cambios conductuales*



**Interpretación:**

Según la pregunta Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?, el 4,1% está totalmente en desacuerdo, el 27,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el dato mayor es 58,4% que está de acuerdo y el 10,3% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría (68,9% sumando de acuerdo y totalmente de acuerdo) percibe que ha habido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a un servicio de mayor calidad en el Ministerio Público, según su experiencia general.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### **Análisis de Distribución Normal:**

#### **Hipótesis Central:**

- En la **Hipótesis Nula** ( $H_0$ ), se plantea que el grupo de información analizado mantiene distribución normal, lo que implica que la mayoría de los datos se concentran alrededor de un valor medio, formando una curva simétrica.
- Por otro lado, en la **Hipótesis Alternativa** ( $H_1$ ), se resalta que los datos distribuidos no mantienen el patrón convencional de normalidad, lo cual podría indicar la presencia de sesgo o podrían estar distribuidos de manera distinta.

#### **Umbral de Decisión:**

Nivel de Significancia: El nivel promedio está fijado de manera estadística con un valor de 0.05. Este valor establece un punto mínimo con el cual se mide la confiabilidad y asegura que las respuestas mantengan un nivel adecuado, eliminando la posible aleatoriedad.

#### **Criterios de Interpretación:**

- En caso de que el valor de significancia obtenido sea menor o igual a 0.05, entonces indicaría que los resultados no son aleatorios, o al menos hay una probabilidad baja que suceda. En tal situación, hay evidencia suficiente como para desestimar la hipótesis nula ( $H_0$ ), indicando que la información no presenta una distribución normal.
- Sin embargo, si se muestra un valor por encima de 0.05, implicaría que no se cuenta con argumentos suficientes para desestimar la hipótesis nula. En este escenario, dentro del margen de error aceptable, los datos de distribución podrían mantener una similitud con los datos de uno normal. Así que, se reconoce la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se descarta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- En cuanto el valor de ambas variables sea mayor a 0.05, entonces se estaría tratando con una prueba paramétrica debido a que presenta una distribución normal en la información. Por el contrario, si dichas variables

tengan valores menores o iguales a 0.05 se acepta el tratamiento de una prueba no paramétrica debido a que presentan una distribución no normal.

- Si se diera la situación en que una variable presente un nivel de significancia menor o igual a 0.05 y la otra variable presente un valor a 0.05, es una prueba no paramétrica debido a que se está presentando una distribución de datos no normal.
- Cuando la distribución de datos no es normal se emplea el coeficiente de correlación Rho Spearman; cuando la distribución de datos es normal se emplea el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 32**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente: Cultura Organizacional	,132	59	,012
Variable Dependiente: Calidad de Servicio	,104	59	,176
a. Corrección de significación de Lilliefors			

El análisis mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov revela una distribución no normal (0,012) para la variable Cultura Organizacional, por otro lado, la Calidad de Servicio se presenta una distribución de datos normal (0,176), dando una distribución de datos no normales para las variables de estudio. Esta situación respalda la elección de utilizar la correlación de Spearman con la finalidad de evaluar la relación entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio, dado que Spearman es usado en situaciones que no mantengan una distribución de este tipo.

#### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>G</sub>:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con percepción de la Calidad de Servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la percepción de la Calidad de Servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 33**

*Correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
<b>I</b>			V.I: Cultura Organizacional	V.D: Calidad de Servicio
			I	
Rho de Spearman	V.I: Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,525
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	59	59
	V.D: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,525	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	59	341

#### **Interpretación:**

La contrastación de datos nos afirma la existencia de una correlación moderada entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio dentro del Ministerio Público, evidenciada por el valor de 0,525 de Spearman. Adicionalmente, posee un nivel alfa de 0,005, menor al normal de 0,05, por ello, se respalda la presencia de una conexión significativa entre las dos variables. Así, se acepta la hipótesis G y se rechaza la hipótesis 0, demostrando la relación entre las variables de estudio propuestas. Esto sugiere que la Cultura Organizacional se relaciona positivamente en la Calidad de Servicio, y que cualquier

iniciativa dirigida a mejorar la cultura organizativa podría traducirse en un servicio de mayor calidad.

#### 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**HE1:** Los valores de los trabajadores se relacionan significativamente con la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**HE0:** Los valores de los trabajadores no se relacionan significativamente con la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 34**

*Correlación entre los valores con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			V.D: Calidad de Servicio	Dimensión 1: Valores
Rho de Spearman	V.D: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,660
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	341	59
	Dimensión 1: Valores	Coefficiente de correlación	,660	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	59	59

#### **Interpretación:**

El análisis de los datos revela una conexión visible entre la dimensión Valores y la Calidad de Servicio. Esto se sustenta por el valor de 0,660 al ser analizado mediante Spearman, además de poseer un valor 0,001, menor al normal de 0,05. Por lo que se acepta la HE1 y se desestima la HE0, determinando que, los valores de los trabajadores se relacionan con la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023. Tal hallazgo implica que hay una conexión positiva entre los valores que sostienen los empleados y la calidad del servicio proporcionado por el

Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. En consecuencia, se puede inferir que un incremento en los valores del personal se refleja en una mejora de la calidad del servicio en la institución mencionada.

#### 4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**HE2:** Las prácticas compartidas se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**HE0:** Las prácticas compartidas no se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 35**

*Correlación entre las prácticas compartidas y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		V.D: Calidad de Servicio		Dimensión 2: Prácticas compartidas
Rho de Spearman	V.D: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,115
		N	341	59
	Dimensión 2: Prácticas compartidas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,115	1,000
		N	59	59

#### **Interpretación:**

El análisis de los datos revela que existe una correlación positiva, aunque débil, entre las Prácticas compartidas y la Calidad de Servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Esto se demuestra por el valor de 0,115 al ser analizado mediante Spearman, acompañado con un valor de significancia de 0,000, menor al normal de 0,05, lo que señala una asociación estadísticamente significativa. Por lo que se acepta la HE2 y se rechaza la HE0, determinando que, las prácticas compartidas se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del

Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023. En consecuencia, se puede inferir que un incremento en las Prácticas compartidas podría tener un efecto favorable en la Calidad de Servicio organizacional.

#### 4.2.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**HE3:** El Liderazgo y desempeño de los líderes se relacionan significativamente en la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**HE0:** El Liderazgo y desempeño de los líderes no se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 36**

*Correlación entre los líderes y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			VD: Calidad de Servicio	Dimensión 3: Líderes
Rho de Spearman	VD: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,472
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	341	59
	Dimensión 3: Líderes	Coeficiente de correlación	,472	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	59	59

#### **Interpretación:**

El análisis de los datos revela una relación significativa y positiva entre el liderazgo y las acciones de los líderes, y la calidad del servicio proporcionado por el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Se verifica por el valor de 0,472 al ser analizado mediante Spearman y un valor de significancia de 0,002, menor al normal de 0,05, se deduce que el liderazgo efectivo se relaciona positiva y significativa con la calidad del servicio. Por lo que se afirma la HE3 y se desestima la HE0, determinando que, el Liderazgo y desempeño de los líderes se relacionan significativamente en la percepción de la calidad de servicio

por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023. En conclusión, los hallazgos indican que mejorar el liderazgo y el desempeño de los líderes está directamente asociado con una mejora en la calidad del servicio ofrecido por la institución.

#### 4.2.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

**HE4:** Las normas de la entidad se relacionan significativa con la calidad del servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**HE0:** Las normas de la entidad no se relacionan significativa con la calidad del servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 37**

*Correlación entre las normas y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			V.D: Calidad de Servicio	Dimensión 4: Normas
Rho de Spearman	V.D: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,433
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	341	59
	Dimensión 4: Normas	Coeficiente de correlación	,433	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	59	59

#### **Interpretación:**

Se puede verificar que existe una correlación moderada entre la dimensión Las normas y la variable Calidad de Servicio, mostrando un valor de 0,433 (Spearman) y un nivel de 0,008, que es inferior a 0,05. Esto implica una relación directa y significativa entre las normas y la Calidad de Servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Por lo que se firma la HE4 y se rechaza la HE0, determinando que, las normas de la entidad se relacionan significativa con la calidad del servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal

de Huánuco, 2023. Por consiguiente, estos datos señalan que un ambiente normativo más claro y establecido facilita y respalda la Calidad de Servicio brindada por los trabajadores y líderes del Ministerio Público.

#### 4.2.6. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

**HE5:** La comunicación se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**HE0:** La comunicación no se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Tabla 38**

*Correlación entre la comunicación y la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			VD: Calidad de Servicio	Dimensión 5: Comunicación
Rho de Spearman	V.D: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,786
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	341	59
	Dimensión 5: Comunicación	Coeficiente de correlación	786	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	59	59

#### **Interpretación:**

Se exhibe una correlación moderada entre la dimensión Comunicación y la variable Calidad de Servicio, mostrando un valor de 0,786 (Spearman) y un nivel de 0,006, que es inferior a 0,05. Esto indica una relación directa entre la Comunicación y la Calidad de Servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Por lo que se acepta la HE5 y se rechaza la HE0, determinando que, la comunicación se relaciona de manera significativa con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público

Distrito Fiscal de Huánuco, 2023. Por lo tanto, estos datos indican que cuando la calidad, efectividad y fluidez de la comunicación organizacional aumentan en el Ministerio Público, esto se traduce en un mejor servicio brindado, mejorando así la Calidad de Servicio del ministerio.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**Con respecto al objetivo general:** La investigación analizó de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023. El estudio mostró una correlación moderada entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio, con un coeficiente de Spearman de 0,525. Se observó una significancia estadística de 0,005, inferior al límite convencional de 0,05, lo que confirma la importancia estadística de la conexión entre estas variables. Se destacó que la identificación de los trabajadores con su lugar de trabajo y su sentido de pertenencia son características sobresalientes dentro de la cultura institucional. Por lo tanto, se infiere que reforzar la Cultura Organizacional contribuye positivamente a mejorar el nivel de los servicios ofrecidos por el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. Un alto porcentaje (76.3%) de los empleados encuestados indicaron una fuerte identificación con la entidad. Otro rasgo destacado es la importancia que se le asigna a la vocación de servicio en el trabajo diario, con el 57.7% de los trabajadores considerando que esta vocación es central en sus labores cotidianas (Tabla 4). Se percibe que la institución valora y reconoce adecuadamente el esfuerzo individual y de equipo según el 88.1% de los encuestados. Asimismo, la cultura laboral está enfocada principalmente en alcanzar y valorar resultados tangibles (61%) (Tabla 5 y 6). En cuanto al liderazgo, la gran mayoría (98.3%) opina que los líderes poseen habilidades para unir al personal en torno a objetivos comunes. También hay una percepción positiva (67.8%) sobre la eficacia de los jefes directos en el manejo de conflictos laborales (Tabla 7 y 8). Las metodologías, procedimientos y normas de trabajo están bien definidas y son seguidas por todos según el 84.8% de los encuestados. Sin embargo, hay divisiones en cuanto a la claridad y aplicación del Código de Ética (Tabla 9 y 10). La comunicación interna es vista como directa, clara y efectiva por el 72.9% de los trabajadores, lo que indica una buena fluidez y calidad de la

comunicación organizacional (Tabla 11). El estudio realizado por Serrano (2019), presenta hallazgos que coinciden de manera significativa con nuestros resultados. Similar al análisis realizado por Serrano en 2019, se observó un vínculo positivo y notorio entre la variable dependiente y otra variable ligada al rendimiento o la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores administrativos. De manera específica, Serrano estudió la relación entre cultura de organizaciones y el desempeño de los trabajadores, obteniendo un valor de 0,829 (Pearson) y de  $p < 0.5$ , demostrando la existencia de una correlación positiva fuerte entre sus variables. Lo cual valida que, de manera análoga al estudio mencionado, la cultura organizacional se relaciona directamente con las variables que inciden en el rendimiento o la calidad del servicio de los trabajadores en instituciones públicas. En 1994, Kotter y Heskett describieron a la cultura organizacional por los valores y normativas similares mantenidas por los trabajadores de una institución, los cuales influyen en su comportamiento interno. Esta concepción resalta que la cultura organizacional tiene el poder de moldear las prácticas y actitudes de los trabajadores en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco, afectando directamente cómo se perciben las variables en cuestión por aquellos que interactúan con la entidad pública. Asimismo, Robbins y Judge (2017), ofrecen una perspectiva contemporánea, considerándolo un sistema informativo grupal, que diferencia a una empresa de las demás. Esta visión resalta la importancia de la cultura como un factor diferenciador y un elemento fundamental para establecer la identidad y el funcionamiento de una institución como el Ministerio Público. En conclusión, nuestros resultados respaldan la importancia de una cultura organizacional sólida y positiva para mejorar la percepción de calidad de servicio a los civiles que ingresan al Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Estos hallazgos subrayan la necesidad de fomentar una cultura organizacional saludable como parte de los esfuerzos para mejorar la eficacia y la satisfacción del servicio público.

**Con respecto al objetivo específico 1:** El estudio examinó la relación entre los valores de los trabajadores y en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco en 2023. Al analizar la dimensión Valores y la variable Calidad de Servicio, se obtuvo un valor de 0,660 obtenido mediante Spearman, con un nivel de significancia de 0,001 ( $p < 0,05$ ). Esto sugiere una relación directa entre los valores de los trabajadores y la Calidad de Servicio en el ministerio con el que se trabajó. Entonces, estos datos sugieren que a medida que los valores de los trabajadores aumentan, también lo hace la calidad del servicio percibida por los usuarios en esta institución. El trabajo de investigación de Batallanos (2022), si bien no aborda específicamente las nociones del primer objetivo específico, aborda aspectos relacionados con la cultura organizacional y su impacto en la competitividad de sus trabajadores. Batallanos menciona la importancia de los valores personales de los trabajadores como parte fundamental de la identidad corporativa, la cual a su vez influye en la competitividad del personal. Este análisis proporciona un marco conceptual relevante para entender la relación entre los elementos culturales, como los valores, con el contexto organizacional y su nexo entre el comportamiento y desempeño laboral, lo cual puede tener implicaciones en las experiencias tratando con la calidad de servicio. Los valores tienen una posición especial si se habla de cultura organizacional, ya que orientan el accionar de las personas y están estrechamente ligados con los objetivos institucionales. Estos valores suelen mencionarse dentro de los planes estratégicos de la Entidad o del Área correspondiente. Entre los indicadores relevantes se encuentra el Sentido de Pertenencia, que se refiere a la sensación de ser partícipe integral de la institución y contribuir activamente a su éxito, así como la Vocación de Servicio, que implica comprometerse con el trabajo y enriquecer el nivel del servicio, priorizando el cumplimiento de expectativas tanto la población interna como externa (SERVIR, 2017). Por lo tanto, nuestros resultados destacan el desarrollo de la cultura organizacional que fomente y refleje valores alineados con la entrega de un servicio de calidad en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Este

entendimiento puede funcionar como base en la promoción de planes efectivos en la medida del mejoramiento de la calidad del servicio.

**Con respecto al objetivo específico 2:** El análisis de las prácticas compartidas y su relación con la percepción de la calidad de servicio revela una correlación modesta entre la variable y dimensión. Se obtuvieron los valores de 0,115 (Spearman) y 0,000 (significancia); el segundo menor a 0,05, lo cual indica una conexión directa y positiva entre el incremento de las Prácticas compartidas y la mejora en la Calidad de Servicio dentro de la institución estudiada. Se afirma que mientras se suba la intensidad de prácticas compartidas habrá una mejora progresiva en la calidad de servicio. Este patrón es similar al descubierto en la investigación de Alfaro (2022), que confirmó una hipótesis de correlación directa y positiva, evidenciada por un coeficiente de 0,563, entre la cultura organizacional y la dinámica de cooperación y colaboración en la Municipalidad Distrital de Conchamarca. Por ende, nuestros resultados respaldan la hipótesis planteada para el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, evidenciando una conexión directa entre las prácticas de la cultura organizacional y la Calidad de Servicio. Estas conclusiones coincidentes refuerzan la noción propuesta por el segundo objetivo específico, tanto el municipio elegido por Alfaro como en el Ministerio Público huanuqueño. Esto respalda la importancia de promover y fortalecer una cultura organizacional adecuada en entidades públicas, ya que ello repercute favorablemente en la cooperación y, en general, en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Las prácticas compartidas consisten en actividades basadas en los valores o creencias prevalecientes, con el objetivo de concretar dichos valores en acciones tangibles. Por ejemplo, el reconocimiento de un logro destacado o la conmemoración de un hito relevante (SERVIR, 2017). En conclusión, se menciona el valor que aporta de promover y fortalecer una cultura organizacional adecuada en entidades públicas como el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Una cultura organizacional sólida, que fomente prácticas compartidas basadas en valores, puede influir positivamente en la cooperación y, en última instancia, en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

**Con respecto al objetivo específico 3:** La investigación sobre cómo el liderazgo y el desempeño de los líderes se relacionan con la percepción de la calidad de servicio ha revelado una correlación moderada entre El Liderazgo y desempeño de los líderes y Calidad de Servicio. Se obtuvieron los valores de 0,472 (Spearman) y 0,002 (significancia); el segundo menor a 0,05 que señala una relación significativa entre estas variables en la entidad analizada. Se evidencia que la mejora en la calidad del liderazgo muestra una relación en el enriquecimiento de la calidad de servicio percibida por la población que ingresa al dicho ministerio. Este fenómeno es consistente con los hallazgos de Ortiz, Villar y Llanos (2020), quienes demostraron una vinculación importante entre una cultura organizacional robusta y el bienestar laboral elevado. En consiguiente, se refuerza la noción de que un liderazgo efectivo y un desempeño destacado de los líderes influyen positivamente en la percepción de la calidad de servicio. Los resultados de Ortiz y colaboradores (2020) subrayan que una cultura organizacional consolidada, que engloba un liderazgo competente, puede fomentar un bienestar mayor en el personal. Esto podría repercutir favorablemente en su rendimiento laboral y, consecuentemente, en la calidad del servicio ofrecido. Aunque el estudio de Ortiz et al. (2020), no establece una conexión directa entre liderazgo y calidad de servicio, resalta la importancia de la cultura organizacional y el papel fundamental del liderazgo, así como su relación con aspectos vinculados al rendimiento y la calidad de servicio del personal. El liderazgo se puede entender como la capacidad de orientar a otros hacia metas comunes, evidenciándose en la habilidad para unir al grupo y resolver disputas eficientemente. Unir al equipo implica la habilidad de crear un entorno de trabajo inclusivo y de cooperación, y la resolución de conflictos se vincula con la habilidad de los líderes para abordar y solucionar desacuerdos internos. Este enfoque subraya la necesidad de desarrollar un liderazgo robusto dentro de las organizaciones, lo cual es fundamental para el mejoramiento de la actuación de los líderes. Así, estos descubrimientos subrayan la importancia del liderazgo y la actuación de los líderes en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Estos hallazgos destacan la urgencia de impulsar un

liderazgo competente que promueva un clima de colaboración y resolución, como parte integral de las iniciativas para elevar la calidad de los servicios públicos.

**Con respecto al objetivo específico 4:** El análisis de la relación entre las normas de la entidad y la calidad de servicio percibida por la población revela una correlación moderada entre estas variables. Se obtuvieron los valores de 0,433 (Spearman) y 0,008 (significancia); el segundo menor a 0,05, lo que indica una correlación significativa entre las políticas internas y la Calidad de Servicio en la entidad. Esto sugiere que un conjunto de normativas más definido y sólido puede mejorar y mantener la percepción de la calidad de servicio. El estudio de Baquerizo (2021) ofrece perspectivas valiosas para interpretar estos hallazgos. Si bien Baquerizo no examinó la dimensión normativa específicamente, identificó una correlación positiva y notable entre la cultura organizacional y la administración de la calidad del servicio en la institución que estudió. Este hallazgo sugiere que elementos de la cultura organizacional, como normas y políticas, pueden influir en la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios. Aunque Baquerizo no abordó directamente esta conexión, sus conclusiones sobre el impacto de la cultura organizacional en la calidad del servicio entablan un segmento específico para discutir y analizar la relevancia de las normativas de la institución y su relación con la calidad de servicio percibida por la población. Este hallazgo se ve respaldado por la noción de que las normas representan modelos de comportamiento aceptables dentro de una comunidad. Dichas normas orientan a los individuos sobre sus acciones permitidas o prohibidas en ciertos contextos, y tras ser instauradas y reconocidas, se relacionan con la conducta humana sin la necesidad evidente de supervisión externa. En el ámbito corporativo, las normas son esenciales para dirigir cómo deben actuar los trabajadores, definiendo las prácticas aceptables e inaceptables en el entorno laboral. Esta percepción de las normas como elementos que guían el comportamiento en las organizaciones subraya la relevancia de implementar reglas claras y específicas dentro de la institución estudiada. Estas normas impactan directamente en cómo los clientes perciben la calidad del servicio, ya que

establecen expectativas precisas sobre el comportamiento y rendimiento del personal. Finalmente, nuestros hallazgos avalan la importancia de desarrollar y consolidar un entorno normativo apropiado, como parte integral de las iniciativas para elevar la calidad del servicio público ofrecido por el ministerio huanuqueño.

**Con respecto al objetivo específico 5:** Conocer la relación de la comunicación con la percepción de la calidad de servicio por la población revela una relación moderada entre variables. Se obtuvieron los valores de 0,786 (Spearman) y 0,006 (significancia); el segundo menor a 0,05 que evidencia un vínculo directo entre la comunicación y la percepción de la calidad de servicio en la entidad, indicando que mejoras en la calidad, efectividad y fluidez de la comunicación organizacional en el Ministerio Público se asocian con una percepción mejorada del nivel de los servicios proporcionados en la entidad d. Los resultados obtenidos coinciden con los del estudio anterior de Meza (2019), que identificó una correlación significativa y positiva, con un coeficiente de Spearman de 0.809, entre la comunicación y la calidad del servicio educativo. Esto destaca la importancia de la comunicación como un pilar fundamental de la cultura organizacional y su impacto en la percepción de la calidad de servicio. Estos hallazgos enfatizan que, en el contexto de instituciones públicas como el Ministerio Público, una comunicación efectiva y clara puede influir positivamente en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Este hallazgo se relaciona estrechamente con el concepto de comunicación como el sistema de comunicación interna en la institución. Cada entidad selecciona los medios comunicativos más apropiados según las propiedades de su cultura organizacional priorizando la Comunicación asertiva, que se refiere a la comunicación abierta, clara y respetuosa dentro de la organización, y el trabajo por grupos, que fomenta la interacción propicia entre equipos para lograr objetivos compartidos (SERVIR, 2017). En resumen, nuestros resultados respaldan la noción de que una comunicación efectiva y fluida en esta institución puede tener un impacto positivo en el nivel de atención que se ofrece a los clientes.

## CONCLUSIONES

1. El análisis del objetivo principal muestra una clara relación de nivel medio entre cultura organizacional y calidad de servicio en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. Se obtuvieron los valores de 0,364 (Spearman) y  $p < 0.05$  que evidencia una relación significativa entre estas dos variables. Mejorar la cultura organizacional podría mantener un efecto positivo en la administración de la calidad de servicio. De acuerdo con la información de la tabla 6, un 61% de los empleados del Ministerio Público consideran que la cultura organizacional está dirigida hacia la consecución de objetivos y el reconocimiento de logros concretos. De manera específica se menciona que gran parte de trabajadores opinan que una cultura organizacional enfocada en resultados se asocia de manera beneficiosa con la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos. Se deduce que, en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco, una cultura organizacional robusta y afirmativa tiene un efecto directo en la población que ingresa a la institución y cómo perciben la calidad de los servicios que se brindan. Quienes laboran en la institución se identifican con la misma, aprecian su compromiso con el servicio y reconocen la valoración de su esfuerzo individual y colectivo. Factores como la efectividad del liderazgo, la transparencia de los procedimientos y una comunicación interna eficiente son resaltados como puntos fuertes. Si bien hay áreas susceptibles de mejora, como la implementación del Código de Ética, en términos generales, se observa que la cultura organizacional promueve una calidad de servicio superior.
2. El análisis correspondiente al primer objetivo específico revela que existe una relación de magnitud moderada entre los valores personales del personal y la calidad del servicio proporcionado por el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. Se obtuvieron los valores de 0,600 (Spearman) y  $p < 0.05$  que evidencia una conexión significativa entre estos dos factores. La tendencia muestra que un incremento en los valores del personal se traduce en un enriquecimiento para la calidad del servicio. De acuerdo con la información recopilada en la tabla 4, un

13.6% del personal está completamente convencido de que tener una vocación de servicio es esencial en su trabajo diario, mientras que un 44.1% está de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, un 32.2% se muestra neutral, y solo un 10.2% no está de acuerdo. Estas cifras sugieren que más de la mitad del personal, específicamente el 57.7%, valora la vocación de servicio como un elemento crucial en su desempeño laboral diario. Esta percepción colectiva refuerza la idea de que hay una conexión directa entre la ética de trabajo del personal, particularmente su dedicación al servicio, y la calidad del servicio presentado en la institución. En resumen, la mayoría del personal, que representa el 57.7%, reconoce la importancia de la vocación de servicio en su rutina laboral, lo que respalda la relación significativa de los valores del servicio con la calidad del mismo, argumentando así una base empírica integral para la correlación entre los valores del personal y la calidad del servicio en la entidad.

3. El análisis del segundo objetivo específico revela que la dimensión de Prácticas Compartidas mantiene una correlación débil con la Calidad de Servicio. Se obtuvieron los valores de 0,600 (Spearman) y  $p < 0.05$  que afirma la conexión directa entre las Prácticas Compartidas y la Calidad de Servicio dentro del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. En otras palabras, un incremento en las Prácticas Compartidas conlleva a un aumento en la calidad del servicio presentado por la institución. Según los datos de la tabla 9, la mayoría de los encuestados, que representa el 84.8%, concuerda (44.1%) o está completamente de acuerdo (40.7%) en que las metodologías y procedimientos en el Ministerio Público están claramente definidos y son consistentemente seguidos. Un mínimo porcentaje, el 3.4%, no está de acuerdo en absoluto, y un 11.9% se mantiene neutral. Estas cifras corroboran la relación directa entre la implementación de prácticas comunes y la mejora en la calidad del servicio en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco. Dado que una gran mayoría de los participantes en la encuesta percibe que las metodologías y procedimientos están bien establecidos y son adheridos por todos, se deduce que las Prácticas

Compartidas están firmemente arraigadas en la cultura organizacional de la entidad.

4. El tercer objetivo específico revela que la calidad de servicio y el liderazgo en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco tienen una correlación medía. Se obtuvieron los valores de 0,472 (Spearman) y  $p < 0.05$  que refleja una conexión directa e implica que el liderazgo efectivo y el desempeño de los líderes tienen un impacto directo en la calidad del servicio proporcionado. A medida que el liderazgo y el desempeño de los líderes mejoran, se observa un incremento correspondiente en la calidad del servicio. Según la tabla 7, más de la mitad de los empleados (57.6%) reconocen que los líderes tienen la capacidad de unificar al personal con metas comunes, y un 40.7% está de acuerdo con esta afirmación, mientras que solo un 1.7% discrepa completamente. Esto sugiere que casi todos los trabajadores (98.3%) consideran que los líderes son capaces de dirigir al personal hacia objetivos compartidos, lo que respalda la idea de que un liderazgo sólido y un buen desempeño de los líderes contribuyen a una mejor calidad de servicio. En resumen, la percepción de un liderazgo efectivo por parte de la gran mayoría de los empleados subraya la conexión entre el liderazgo y la calidad del servicio ofrecido en la institución.
5. El cuarto objetivo específico revela que existe una relación de grado medio entre las políticas internas y la calidad del servicio ofrecido en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. Se obtuvieron los valores de 0,433 (Spearman) y  $p < 0.05$  que representa relación significativa entre ambos factores y sugiere que un marco normativo bien definido y firme contribuye significativamente a la calidad del servicio atendido por el personal y la dirección del Ministerio Público. De acuerdo con la información de la tabla 10, un 42.4% de los participantes en la encuesta concuerdan o están completamente de acuerdo en que el Código de Ética constituye una referencia precisa y respetada en su conducta y decisiones diarias. Por otro lado, un 27.1% no está de acuerdo o rechaza totalmente esta afirmación, y un 30.5% se muestra neutral, lo que refleja opiniones divididas entre los empleados acerca de

la claridad y la implementación del Código de Ética dentro de la organización. Este escenario subraya el impacto de las normativas en la calidad del servicio. Aunque un porcentaje significativo reconoce al Código de Ética como una guía transparente y venerada, la existencia de opiniones encontradas es notable. Los hallazgos apoyan la noción de que cuando las políticas como el Código de Ética son percibidas como claras y respetadas, promueven un entorno normativo sólido que, a su vez, tiene un efecto positivo en la calidad del servicio prestado. No obstante, también se identifica una oportunidad para mejorar, dado que un 27.1% no considera al Código de Ética como una guía evidente y venerada. El fortalecimiento de la transparencia y la aplicación uniforme de las políticas podría incrementar la calidad del servicio en la institución.

6. El análisis correspondiente al quinto objetivo específico revela que existe una relación de magnitud moderada entre la Comunicación y la Calidad de Servicio dentro del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco. Se obtuvieron los valores de 0,433 (Spearman) y  $p < 0.05$  que refleja sugiere un impacto significativo de la comunicación en la calidad del servicio ofrecido por la entidad. Se ha determinado que mejoras en la calidad, efectividad y fluidez de la comunicación organizacional se correlacionan con un incremento en la calidad del servicio proporcionado por empleados y directivos del Ministerio. Según la información de la tabla 11, un 72.9% de los participantes en la encuesta concuerdan o están completamente de acuerdo con la claridad, efectividad y directividad de la interacción entre colegas y departamentos. Por otro lado, un 10.2% se muestra en completo desacuerdo y un 16.9% se mantiene neutral, reflejando en su mayoría una percepción positiva respecto a la comunicación interna. Estos porcentajes apoyan la idea de que una comunicación interna clara y eficiente es percibida por la mayoría y tiene un efecto positivo en la calidad del servicio. Además, el hecho de que una minoría discrepe sobre la efectividad de la comunicación destaca la posibilidad de mejora en este aspecto.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Administrador del Ministerio Público en el Distrito de Huánuco, implementar y fortalecer estrategias que promuevan y mantengan una cultura organizacional saludable y alineada al mejoramiento de la calidad de servicio, lo que se logrará al reforzar el sentido de pertenencia e identificación de los trabajadores, promover y valorar la vocación de servicio, reconocer adecuadamente el esfuerzo individual y de equipo, fortalecer las capacidades de liderazgo y manejo de problemas en los jefes directos, asegurar la claridad y aplicación del Código de Ética, y mejorar la fluidez y calidad comunicativa organizacional dentro de la institución, lo que permitirá mejorar la percepción de la calidad de servicio en la población, incrementando su satisfacción y confianza en la institución.
2. Se recomienda que la Gerente de Recursos Humanos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco establezca un sistema de reconocimiento y premiación para el Empleado del Mes, enfocado en aquellos que demuestren un compromiso excepcional y una dedicación ejemplar en sus funciones. La finalidad de esta iniciativa es fortalecer y fomentar de manera constante la cultura de servicio al interior de la organización, lo cual se espera que resulte en un incremento significativo en el nivel de servicio ofrecido a los clientes de la entidad.
3. Se recomienda que la Gerencia General del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco impulse una mejora continua en los procedimientos y técnicas laborales. Esto incluye garantizar que se comuniquen y apliquen efectivamente por todos los empleados. Para lograr esto, se sugiere la realización de revisiones regulares de los procesos y normativas internas, así como la creación de programas educativos para mejorar las habilidades del personal. Esto permitirá que los empleados entiendan y ejecuten adecuadamente los procedimientos vigentes. Además, se deberían instaurar sistemas de supervisión y seguimiento para asegurar una aplicación homogénea de las técnicas de trabajo. También se promueve la inclusión activa del personal en el proceso de revisión y mejora de los procedimientos, incentivando su

sentido de pertenencia y dedicación. Esto contribuirá significativamente a elevar el nivel del servicio ofrecido a los clientes de la entidad.

4. Se recomienda a la Administración General del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, implementar un programa de desarrollo de habilidades de liderazgo y coaching para los jefes y supervisores de la institución. Al fortalecer las competencias de liderazgo de los jefes y supervisores, se logrará que estos puedan alinear de manera más efectiva a su equipo de trabajo en torno a objetivos comunes. Esto se traducirá en una mejora en la calidad de servicio que se proporciona a los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, incrementando su satisfacción y percepción positiva de la institución.
5. Se recomienda al Administrador del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco, liderar la implementación de un programa de reforzamiento y promoción activa del Código de Ética institucional. Este programa debe contemplar actividades periódicas de capacitación y sensibilización a todo el personal, con un enfoque vivencial que se puedan practicar en conveniencia con las normas éticas en el día a día laboral. Complementariamente, se debe establecer mecanismos de monitoreo y retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora en el entendimiento y cumplimiento de las normas éticas, así como reconocer los casos ejemplares de conducta ética destacada. Al reforzar la internalización y puesta en práctica consistente del Código de Ética por parte de todos los trabajadores, se logrará consolidar un sólido ambiente normativo que respalde y promueva un servicio de mayor calidad hacia los ciudadanos, aumentando su confianza y satisfacción con la labor del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huánuco.
6. Se aconseja al Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, fortalecer y potenciar los canales y mecanismos de comunicación interna ascendente, descendente y horizontal. Esto a través de la implementación de una plataforma digital colaborativa que facilite el flujo de información de manera ágil, transparente y bidireccional entre todas las áreas y niveles de la institución. Complementariamente, se deben

realizar actividades periódicas que promuevan espacios de diálogo abierto y cercano entre los funcionarios y el personal operativo, fortaleciendo los vínculos interpersonales y el sentido de equipo. Al optimizar la comunicación organizacional interna, propiciando que sea más fluida, directa y multidireccional, se logrará mantener a todos los colaboradores alineados en torno a los objetivos institucionales, facilitando una coordinación más efectiva de acciones y la toma de decisiones fundamentadas, lo que redituará en un servicio de mayor calidad hacia la ciudadanía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, C. (2022). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, Huánuco-Perú 2022*. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6° ed. Venezuela. Editorial Episteme.
- Baquerizo, M. (2021). *Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa Ati Il Pillahuaso Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis para obtener el frado académico de maestra en la administración de la educación]. Universidad César Vallejo.
- Batallanos, E. (2022). *Cultura organizacional e identidad corporativa en la competitividad del Talento Humano de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, periodo 2019*. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Perú.
- Calero, F (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8968>
- Carron, A. V., y Brawley, L. R. (2000). Cohesión: Conceptual and measurement issues. *Small Group Research*, 31(1), 89–106.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. Bogotá. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Cuenca, R. y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, (37), 43-56.

- Del Castillo Lizarraga, M. E., Ojeda Mercado, G., y Molina Quiñones, H. (2022). Relación Entre Cultura Organizacional Y Compromiso Organizacional En Analistas De Tecnología De Una Empresa Peruana De Servicios Tecnológicos. *Know And Share Psychology*, 3(4), 7–22. <https://doi.org/10.25115/kasp.v3i4.8610>
- Del Río-Rama, M. d. I. C., Maldonado-Eraza, C. P., y Durán-Sánchez, A. (2020). Quality management in services: An analysis through scientific literature. *Journal of Business Research*, 116, 206-226.
- Dennis, J. E., y Schnabel, R. B. (1996). *Numerical methods for unconstrained optimization and nonlinear equations*. SIAM.
- Drucker, P. F. (2001). *The Essential Drucker*. HarperCollins Publishers.
- Eco, U. (1976). *A Theory of Semiotics*. Indiana University Press.
- Flores, C. y Delgado, M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398.
- Gobierno del Perú. (2021). *Norma Técnica Para La Gestión De La Calidad De Servicios En El Sector Público*. Norma Técnica.pdf ([www.gob.pe](http://www.gob.pe))
- Goldstein, I. L., y Ford, J. K. (2002). *Training in Organizations*. Wadsworth.
- Hernández et al. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México DF: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2006). *Análisis de los datos cuantitativos. Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

- Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–79.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V. y Saunders, J. (2012). *Principios de marketing* (6ª ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Kotter, J., y Heskett, J. (1994). *Cultura de empresa*: Editora Jorge Zahar. Brasil.
- Lovelock, C., y Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1), 20-41.
- Lozano, D. (2020). Estrategia de fortalecimiento y mejora de la cultura organizacional de un Hospital Público, Huánuco-2018. *Gaceta Científica*, 6(4), 181-191.
- Meza, L. (2019). *El clima institucional y su relación con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres – Picoy, 2018*. [Tesis para optar por el grado académico de maestro en gerencia de la educación]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Morillo Moreno Marysela, C. (2012). *Calidad del Servicio Personal En Las Instituciones Financieras*. Eae Editorial Academia Española.
- Mulato Flores, Y. y Salame Coulon, A. (2016). *Hacia una comprensión del concepto de valor público: análisis conceptual*. [Tesis para optar al grado de Magister en Gerencia Social]. Universidad de La Frontera.
- Muñoz Machado, P. (2009). *Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Madrid: Semphis.

- Nacional Financiera. (2005). *Fundamentos de negocio. Normas en tu empresa*. Nafin.  
[https://www.nafin.com/portalfn/files/secciones/capacitacion\\_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Recursos%20Humanos/recursos\\_humanos4\\_5.pdf](https://www.nafin.com/portalfn/files/secciones/capacitacion_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Recursos%20Humanos/recursos_humanos4_5.pdf)
- Nava, A. (2007). *Derecho Administrativo Mexicano*. México: Fondo de Cultura Económica
- Ortiz, M.; Villar, E. y Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37-45.
- Palafox, M.; Ochoa, S. y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 1(35).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage*. Free Press.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., y Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612–624.
- Ramírez, F (2017). Identificación de las características de la cultura organizacional a mejorar en una empresa de producción de alimentos, estudio de caso [Trabajo para optar por el título de especialista en Gerencia de la Calidad, Universidad Militar Nueva Granada].  
<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16381>

- Reyes, J. y Moros, H. (2020). Diagnóstico sociopsicológico de la cultura organizacional en una empresa de servicios. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1).
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Rómulo, C. (2019). *Propuesta de programa de capacitación e innovación de relaciones interpersonales, para mejorar la cultura organizacional en la IEP La Inmaculada-Cunya-Distrito de Yanama, Provincia de Yungay, Región Ancash*. [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28(4), 447–479.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.
- Serrano, A. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación – Provincia de Abancay, periodo 2018*. [Tesis para optar por el grado de maestro en gerencia pública]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- SERVIR. (2017). *Resolución 150-2017-SERVIR-PE*.  
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res150-2017-SERVIR-PE.pdf>
- Siervo da Motta, L. y Simeone, J. (2019). Interacciones entre cultura nacional, cultura organizacional y gestión pública. *Revista de Contabilidad Y Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 14(27), 89-103.
- Smidts, A., Pruyn, A. T. H., y Van Riel, C. B. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051–1062.

Spotify (s.f.). ¿Qué es la segmentación de audiencia en el mundo del marketing? Recuperado de <https://ads.spotify.com/es-ES/insights-y-noticias/what-is-audience-segmentation/>

Stallings, W. (2014). *Computer organization and architecture*. Pearson Education.

Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business School Press.

Valero, V.; Vilca, G. y Coapaza, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37-45.

Vásconez, V.; Vásconez, H.; Guerrero, F. y Neira, L. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 550-562.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Puente Zeballos, A. (2024). *La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público distrito fiscal de Huánuco 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. url: <http://..>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “La cultura organizacional y la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La cultura organizacional se relaciona significativamente en la percepción de la Calidad de Servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis nula</b></p> <p>La cultura organizacional no se relaciona significativamente en la percepción de la Calidad de Servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</p>	<p>Variable</p> <p>Independiente:</p> <p>La Cultura Organizacional</p>	<p>Valores</p> <hr/> <p>Prácticas compartidas</p> <hr/> <p>Líderes</p> <hr/> <p>Normas</p> <hr/> <p>Comunicación</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p><u>CUANTITATIVO</u></p> <p><b>Nivel:</b></p> <p><u>DESCRIPTIVO</u> –</p> <p><u>CORRELACIONAL.</u></p> <p><b>Diseño:</b></p> <p><u>DISEÑO</u> NO</p> <p><u>EXPERIMENTAL</u></p> <p>Investigación Transeccional o Transversal. Diseño no experimental - Correlacional</p> <p><u>POBLACIÓN:</u> Está conformado por los</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>- La Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>- El Cuestionario</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable	Conocer	las necesidades	de los trabajadores del
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera los valores actuales de los trabajadores se relacionan con la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?</li> <li>¿De qué manera las prácticas compartidas dentro de la organización se relacionan con la perspectiva de la calidad de servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?</li> <li>¿De qué manera el liderazgo y el desempeño de los líderes se relacionan con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la relación entre los valores de los trabajadores y la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> <li>Analizar las prácticas compartidas y su relación con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> <li>Identificar cómo el liderazgo y el desempeño de los líderes se relacionan con la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>HE1:</b> Los valores de los trabajadores se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> <li><b>HE2:</b> Las prácticas compartidas se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> <li><b>HE3:</b> Las normas de la entidad se relacionan significativamente con la percepción de la calidad del servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.</li> <li><b>HE4:</b> La comunicación se relacionan significativamente con</li> </ul>	Dependiente:  La Calidad de Servicio	las expectativas de las personas  Identificar el valor del servicio  Fortalecer el servicio  Medición y análisis de la calidad del servicio  Liderazgo y compromiso de alta dirección  Cultura de calidad	y de los usuarios que son 59 y los usuarios que son 3000 por mes. <b>MUESTRA:</b> se empleará dos tipos de muestra, el muestreo <b>no probabilístico censal</b> para los trabajadores del Ministerio Público y para la segunda muestra se usará el muestreo probabilístico aleatorio simple, conformada por 341 usuarios.	

- 
- ¿De qué manera las normas establecidas en la entidad se relacionan con la calidad del servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
    - Analizar la relación entre las normas de la entidad y la calidad de servicio percibida por los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
  - ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023?
    - Conocer la relación entre la comunicación en la percepción y la calidad de servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- la percepción de la calidad del servicio del usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
- **HE5:** La comunicación se relaciona significativamente con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.
-

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO

#### Cuestionario para medir la Cultura Organizacional

Este instrumento será usado con la finalidad de recopilar información para el trabajo investigativo cuyo objetivo es Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Instrucciones:** Responda de manera clara, objetiva y verídica los items presentados, marcando con una (X).

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	VALORES				
Valores		1	2	3	4	5
<b>1</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?					
<b>2</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?					
<b>Prácticas compartidas</b>		1	2	3	4	5
<b>3</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?					
<b>4</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar y valorar resultados tangibles?					
<b>Líderes</b>		1	2	3	4	5
<b>5</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?					

<b>6</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?					
<b>Normas</b>		1	2	3	4	5
<b>7</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son seguidos por todos?					
<b>8</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?					
<b>Comunicación</b>						
<b>9</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?					
<b>10</b>	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?					

## Cuestionario para medir la Calidad de Servicio

Este instrumento será usado con la finalidad de recopilar información para el trabajo investigativo cuyo objetivo es Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio al usuario del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco, 2023.

**Instrucciones:** Responda de manera clara, objetiva y verídica los items presentados, marcando con una (X)

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Conocer las necesidades y expectativas de las personas</b>						
1	¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?					
2	¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?					
3	¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores?					
<b>Identificar el valor del servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su experiencia al realizar trámites?					
5	¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin interrupciones?					
<b>Fortalecer servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

6	¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite?					
7	¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?					
8	¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?					
9	¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?					
<b>Medición y análisis de la calidad del servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?					
11	En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?					
12	¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?					
<b>Liderazgo y compromiso de alta dirección</b>						
13	¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?					
14	¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?					
15	¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?					
16	¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?					

<b>Cultura de calidad</b>						
<b>17</b>	¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?					
<b>18</b>	¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?					
<b>19</b>	Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?					

## ANEXO 3

# CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO



MINISTERIO PÚBLICO  
REPUBLICA DEL PERÚ

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres  
Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la  
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho  
ADMINISTRACIÓN DEL DISTRITO FISCAL HUANUCO

Huanuco, 20 de Marzo del 2024

**CARTA N° 000046-2024-MP-FN-AD MDFHUAN**



Procedimiento digitalizado con CSD  
Certificación de Autenticidad de Firmas  
Administración del Distrito Fiscal Huanuco  
Fecha: 20/03/2024 10:11:00 -0500

Sr(a).

**EMANUEL ANTONY PUENTE ZEVALLO**  
Administración del Distrito Fiscal Huanuco

**Asunto** : SOBRE AUTORIZACION PARA LOS FINES DE INVESTIGACION  
PARA SUSTENTAR TESIS DE MAESTRIA.

**Expediente** : ADMDFH20240001367

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente en atención al asunto y en merito a su escrito presentado el día 19 de marzo del 2024; a través de la presente se AUTORIZA llevar a cabo la realización de encuentros como parte de la investigación de Tesis para la obtención del Grado de Magister en Gestión Pública ante la universidad de Huánuco; en las siguientes áreas: MESA DE PARTES ÚNICA para lo que deberá de coordinar las facilidades con el encargado Jaysón James Valdivia Echevarría y TRAMITE DOCUMENTARIO o MESA DE PARTES DE ADMINISTRACIÓN por lo que deberá de coordinar con el encargado Hugo Meniz Leiva para las facilidades del caso.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**MIRKO RAFAEL COZ BERRO** PI  
ADMINISTRACION DEL DISTRITO FISCAL HUANUCO

MCD

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en La Escuela de Posgrado. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?	X		X		X		
2	¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?	X		X		X		
3	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?	X		X		X		
4	¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar	X		X		X		

	y valorar resultados tangibles?						
5	¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?	X		X		X	
6	¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?	X		X		X	
7	¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son seguidos por todos?	X		X		X	
8	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?	X		X		X	
9	¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?	X		X		X	
10	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?	X		X		X	
11	¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?	X		X		X	
12	¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?	X		X		X	
13	¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores?	X		X		X	
14	¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su	X		X		X	

	experiencia al realizar trámites?						
15	¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin interrupciones?	X		X		X	
16	¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite?	X		X		X	
17	¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?	X		X		X	
18	¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?	X		X		X	
19	¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?	X		X		X	
20	En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?	X		X		X	
21	En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?	X		X		X	
22	¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?	X		X		X	
23	¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal	X		X		X	

	para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?						
24	¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?	X		X		X	
25	¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?	X		X		X	
26	¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?	X		X		X	
27	¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?	X		X		X	
28	¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?	X		X		X	
29	Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?	X		X		X	

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: Cecilia Rivera López

DNI: 22404218



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en La Escuela de Posgrado. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?	X		X		X		
2	¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?	X		X		X		
3	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?	X		X		X		
4	¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar	X		X		X		

	y valorar resultados tangibles?						
5	¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?	X		X		X	
6	¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?	X		X		X	
7	¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son seguidos por todos?	X		X		X	
8	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?	X		X		X	
9	¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?	X		X		X	
10	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?	X		X		X	
11	¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?	X		X		X	
12	¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?	X		X		X	
13	¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores?	X		X		X	
14	¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su	X		X		X	

	experiencia al realizar trámites?						
15	¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin interrupciones?	X		X		X	
16	¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite?	X		X		X	
17	¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?	X		X		X	
18	¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?	X		X		X	
19	¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?	X		X		X	
20	En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?	X		X		X	
21	En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?	X		X		X	
22	¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?	X		X		X	
23	¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal	X		X		X	

	para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?						
24	¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?	X		X		X	
25	¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?	X		X		X	
26	¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?	X		X		X	
27	¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?	X		X		X	
28	¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?	X		X		X	
29	Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?	X		X		X	

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: CHRISTIAN MARTEL CARRANZA

DNI: 41905365



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en La Escuela de Posgrado. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué tan de acuerdo estás con que trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal Huánuco sienten un fuerte sentido de pertenencia a la institución?	X		X		X		
2	¿Qué tan de acuerdo estás con que la vocación de servicio es central en el día a día del trabajo en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco?	X		X		X		
3	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público valora y reconoce el esfuerzo individual y del equipo?	X		X		X		
4	¿Qué tan de acuerdo estás con que la cultura laboral del Ministerio Público Distrito Fiscal de Huánuco está enfocada en alcanzar	X		X		X		

	y valorar resultados tangibles?						
5	¿Qué tan de acuerdo estás con que los líderes del Ministerio Público poseen la habilidad para unir al personal en torno a objetivos comunes?	X		X		X	
6	¿Qué tan de acuerdo estás con la eficacia de sus jefes directos en el manejo y resolución de conflictos laborales?	X		X		X	
7	¿Qué tan de acuerdo estás con que las metodologías y procedimientos de trabajo en el Ministerio Público están bien definidos y son seguidos por todos?	X		X		X	
8	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Código de Ética es una guía clara y respetada en todas sus actividades y decisiones?	X		X		X	
9	¿Qué tan de acuerdo estás con que la comunicación entre colegas y departamentos en el Ministerio Público es directa, clara y efectiva?	X		X		X	
10	¿Qué tan de acuerdo estás con que el Ministerio Público fomenta una colaboración efectiva y un verdadero espíritu de equipo?	X		X		X	
11	¿Los servicios proporcionados por el Ministerio Público están adecuadamente alineados con sus necesidades y expectativas?	X		X		X	
12	¿Está satisfecho con la eficiencia del Ministerio Público en la resolución de quejas y problemas que presenta?	X		X		X	
13	¿Utilizaría de nuevo los servicios del Ministerio Público basándose en sus experiencias anteriores?	X		X		X	
14	¿Siente que el servicio del Ministerio Público añade valor significativo a su	X		X		X	

	experiencia al realizar trámites?						
15	¿Está de acuerdo con la afirmación de que el Ministerio Público cubre todas las áreas necesarias para proporcionar un servicio completo y sin interrupciones?	X		X		X	
16	¿Está satisfecho con la cadena de valor del servicio que recibe del Ministerio Público, desde el inicio hasta la conclusión de su trámite?	X		X		X	
17	¿Cree que los cambios en las políticas del Ministerio Público han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio?	X		X		X	
18	¿Usted cree que el personal del Ministerio Público se capacita constantemente para brindarle un mejor servicio?	X		X		X	
19	¿Opina que los recursos y la tecnología empleados por el Ministerio Público son adecuados para los servicios que requiere?	X		X		X	
20	En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le proporciona el Ministerio Público?	X		X		X	
21	En cuanto a la capacidad del Ministerio Público para lograr los resultados esperados, ¿considera que el servicio que recibe satisface sus necesidades y cumple con lo que espera de él?	X		X		X	
22	¿Cree que el Ministerio Público gestiona y aprovecha adecuadamente los recursos disponibles al ofrecer sus servicios, sin malgastarlos?	X		X		X	
23	¿Siente que la dirección del Ministerio Público inspira y motiva al personal	X		X		X	

	para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios?						
24	¿Está satisfecho con los recursos que le proporciona el Ministerio Público para realizar sus trámites?	X		X		X	
25	¿Cree que los cambios implementados por el Ministerio Público han sido efectivos para satisfacer mejor sus necesidades como usuario?	X		X		X	
26	¿Considera que la información que brinda el Ministerio Público sobre sus logros es clara y fácil de entender?	X		X		X	
27	¿Cree que el personal del Ministerio Público demuestra una alta conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio que le brindan?	X		X		X	
28	¿Observa que el intercambio de información y la colaboración entre el personal del Ministerio Público contribuyen a resolver sus consultas y trámites de manera más eficiente?	X		X		X	
29	Teniendo en cuenta su experiencia general con el Ministerio Público, ¿ha percibido mejoras en el comportamiento del personal que han contribuido a una mayor calidad en el servicio recibido?	X		X		X	

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**



Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: Pasión Gregorio, Caqui Rayo

DNI: 40149680

## ANEXO 5

### BASE DE DATOS DE PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente: Cultura Organizacional	,132	59	,012	,942	59	,008
Variable Dependiente: Calidad de Servicio	,104	59	,176	,937	59	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 6

### BASE DE DATOS DE CORRELACIONES

#### Correlaciones no paramétricas

##### Correlaciones

			Variable Dependiente: Toma Decisiones	Dimensión 5: Comunicación
Rho de Spearman	Variable Dependiente: Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,786
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	341	59
	Dimensión 5: Comunicación	Coefficiente de correlación	,786	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	59	59

#### Correlaciones no paramétricas

##### Correlaciones

			Variable Dependiente: Toma Decisiones	Dimensión 4: Normas
Rho de Spearman	Variable Dependiente: Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,433
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	341	59
	Dimensión 4: Normas	Coefficiente de correlación	,433	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	59	59

#### Correlaciones no paramétricas

##### Correlaciones

			Variable Dependiente: Toma Decisiones	Dimensión 2: Prácticas compartidas
Rho de Spearman	Variable Dependiente: Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,115
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	341	59
	Dimensión 2: Prácticas compartidas	Coefficiente de correlación	,115	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VD D3
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
```

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Variable Dependiente: Toma Decisiones	Dimensión 1: Valores
Rho de Spearman	Variable Dependiente: Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,660
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	341	59
	Dimensión 1: Valores	Coefficiente de correlación	,660	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	59	59

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Variable Independiente: Cultura Organizacional	Variable Dependiente: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable Independiente: Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,525
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	59	59
	Variable Dependiente: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,525	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	59	341

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Variable Dependiente: Toma Decisiones	Dimensión 3: Líderes
Rho de Spearman	Variable Dependiente: Toma Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,472
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	341	59
	Dimensión 3: Líderes	Coefficiente de correlación	,472	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	59	59

## ANEXO 7

### GALERÍA FOTOGRÁFICA

