

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
CAPITANÍA GUARDACOSTAS FLUVIAL DE PUCALLPA – 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ADANARI SOCORRO SOMMO AGUIRRE

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 del día Sábado 23 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS FLUVIAL DE PUCALLPA-2021" por el/la/los Bachilleres en Administración: Adanari Socorro Sommo Aguirre, EN FORMA PRESENCIAL:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:56 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Handwritten signature of Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Handwritten signature of Mg. Roger Lozano Ruiz

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Handwritten signature of Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro



Handwritten signature of Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Lincoln Fritz, Cachay Reyes



Presidente

Mg. Roger, Lozano Ruiz



Miembro

Dr. Alex Davis, Astohuaman Huaranga



Miembro

Dr. Pedro Julián, Ormeño Carmona



Asesor

Bach. Adanari Socorro, Sommo Aguirre



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELCTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0312-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAPITANÍA GUARDACOSTAS FLUVIAL DE PUCALLPA – 2021”.

Autor(es) : SOMMO AGUIRRE, ADANARI SOCORRO
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor : DR. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 2%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación FIRMA Y CODIFICA la presente constancia.



FECHA 24/05/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Adanari Socorro Sommo Aguirre

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en la
Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa - 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Pedro Ormeño Carmona

En la Facultad: de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 08 / 2022

Email: adita.poch@gmail.com

Teléfono: 949433937

Firma: Adita Sommo

DNI: 73118246

DEDICATORIA

A mi madre Lenormad y mi padre Ramiro por darme la vida y enseñarme valores y principios.

A mi esposo Frederick, por su apoyo y constancia, por darme la fuerza y valentía, por motivarme a seguir luchando.

A mis hijos que son la fuente para perseverar siempre, seguir aprendiendo y capacitándome, son mi motor para no rendirme.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, a mi asesor, mi familia y a las personas que me apoyaron en este proceso llamado educación y aportaron un granito de arena con sus conocimientos y enseñanzas.

En especial para la Universidad Nacional de Ucayali por permitirme realizar mi investigación y así sustentar mi tesis para adquirir mi título universitario.

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DEL CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	4
1.5. VARIABLES	5
1.5.1. Definición conceptual de variables.....	5

1.5.2. Definición operativa de variables	5
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	10
2.1.1. A Nivel Internacional.....	10
2.1.2. A Nivel Nacional	12
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Cultura organizacional	15
2.2.2. Importancia de la cultura organizacional.....	16
2.2.3. Características de la cultura organizacional.....	17
2.2.4. Calidad de atención	18
2.2.5. Dimensiones del modelo Servqual.....	19
2.2.6. Percepción de la calidad de servicio.....	20
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	25
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	27
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
4.1. RESULTADOS	29
4.2. DISCUSIÓN	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1. CONCLUSIONES.....	40
5.2. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS.....	45
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2. Cuestionario de preguntas	47
Anexo 3. Base de datos	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	7
Tabla 2. Plan de recolección	27
Tabla 3. Cruzada entre cultura organizacional y calidad de servicio	29
Tabla 4. Cruzada entre involucramiento del personal y calidad de servicio.....	30
Tabla 5. Cruzada entre adaptabilidad del personal y calidad de servicio	31
Tabla 6. Cruzada entre valores y calidad de servicio	32
Tabla 7. Cruzada entre misión y calidad de servicio	33
Tabla 8. Prueba de hipótesis general.....	34
Tabla 9. PH #01	35
Tabla 10. PH #02.....	35
Tabla 11. PH #03.....	36
Tabla 12. PH #04.....	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cruzada entre cultura organizacional y calidad de servicio	29
Figura 2. Cruzada entre involucramiento del personal y calidad de servicio	30
Figura 3. Cruzada entre adaptabilidad del personal y calidad de servicio	31
Figura 4. Cruzada entre valores y calidad de servicio	32
Figura 5. Cruzada entre misión y calidad de servicio	33

RESUMEN

El estudio tiene por objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

De acuerdo a la metodología de estudio, el estudio utilizó la investigación de tipo aplicada, porque se trata en dar solución a una problemática existente de forma práctica. el nivel es correlacional, debido a que intenta cuantificar la medida en las variables se afectan entre sí y si dicha relación es lineal o directa, además el diseño utilizado es el no experimental, ya que implica la no manipulación de las variables con el fin de no influir deliberadamente para la obtención de resultados más reales. La población está conformada por 74 usuarios de las embarcaciones pertenecientes al Puerto de Ucayali, de los que se obtuvo una muestra de 62, a quienes se le aplicó la encuesta para el recojo de información, que consta de un cuestionario con 32 preguntas previamente validados por expertos.

Concluyendo que existe relación significativa alta de ($r_s = 0.834^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Palabras claves: Misión, tangibilidad, confiabilidad y empatía.

ABSTRACT

The study aims to determine the relationship between organizational culture and quality of service in the Fluvial Coast Guard Captaincy of Pucallpa - 2021.

According to the study methodology, the study used applied type research, because it deals with solving an existing problem in a practical way. the level is correlational, because it tries to quantify the measure in which the variables affect each other and if said relationship is linear or direct, in addition the design used is non-experimental, since it implies the non-manipulation of the variables in order to not deliberately influence to obtain more real results. The population is made up of 74 users of the vessels belonging to the Port of Ucayali, of which a sample of 62 was obtained, to whom the survey was applied to collect information, which consists of a questionnaire with 32 questions previously validated by experts.

Concluding that there is a high significant relationship ($r_s = 0.834^{**}$ & $p = .00 < .05$) between the organizational culture and the quality of service in the Fluvial Coast Guard Captaincy of Pucallpa - 2021.

Keywords: Mission, tangibility, reliability and empathy.

INTRODUCCIÓN

El estudio desarrolla una comprensión del significado de cultura organizacional con finalidad de evidenciar y utilizar los resultados en relación a la calidad del servicio, ya que la organización indica el orden social. Hablar de cultura organizacional es fundamental debido a que su importancia radica en ayudar a las demás organizaciones a ser más competitivas, siendo necesario conocer la percepción del clima organizacional reflejado por medio de la calidad del servicio, tendido en cuenta que los trabajadores proyectan su rendimiento conforme a su percepción de su ambiente laboral.

Por otra parte, la investigación está centrada en parámetros designados por la Universidad Nacional de Ucayali, el cual consta de 5 capítulos descritos a continuación:

Capitulo I. Problema de investigación, en el que se efectúa la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, las hipótesis y/o sistemas de hipótesis, variables, operacionalización de la variables, justificación e importancia.

Capitulo II. Marco teórico, donde se describen los antecedentes del problema, las bases teóricas, y la definición de los términos básicos.

Capitulo III. Metodología, menciona el método de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, tratamiento de los datos, principios éticos.

Capitulo IV. Resultados y discusiones, de realiza la descripción de los resultados y las discusiones con respecto a nuestros objetivos y las referencias bibliográficas.

Culminando el estudio con el desarrollo de los anexos, en el cual se encuentra a matriz de consistencia, el cuestionario de preguntas, la base de datos, y la validación del instrumento.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día las organizaciones se centran en el desarrollo y crecimiento constante dentro de este mundo globalizado, mediante innovaciones, trabajo en equipo, etc., a fin de incrementar la calidad y mejorar el servicio de la institución. En este contexto, la cultura organizacional se encuentra enfocada en representar las características propias de una institución, con la finalidad de diferenciarse del resto; manifestándose de forma positiva en cada una de las actividades desarrolladas sea interna como externa, relacionadas a los grandes grupos de interés (el cliente).

Asimismo, hablar de cultura organizacional puede ser considerada como la correlación que establece la entidad con respecto al entorno, logrando por medio de las personas se constituya la columna principal del funcionamiento que tiene la entidad, sea directa o indirecta. Es decir, todo colaborador de una organización conserva una relación estrecha con sus usuarios, independientemente del cargo en el que se encuentren.

En este contexto, cabe precisar que tanto la calidad del servicio como la atención brindada al usuario forman parte de una estrategia fundamental que permita el cumplimiento de los objetivos por cada unidad de relación con la sociedad, dicha situación busca ser reconocida por una cultura organizacional que fomente valores, que sea positiva y que se encuentre enfocada a la satisfacción plena de los usuarios.

La Dirección General de Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa y del Perú, se enfoca en la forma de desempeño proactivo en la labor de control y la vigilancia de los medios fluviales, marítimos y lacustres, así como las labores de búsqueda y rescate. Considerado como un órgano de la Marina de Guerra que tiene entre sus facultades ejercer la policía marítima, lacustre y fluvial, con el propósito de aplicar y cumplir con las normas nacionales que los permitan velar por la seguridad y protección de cada ser humano en el medio acuático, así como el resguardo del medio ambiente y de sus recursos, además de frenar las acciones ilícitas en el ámbito de su jurisdicción.

Por todo lo descrito con anterioridad, la investigación estudia la relación que existe entre la cultura organizacional con respecto a la calidad del servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?

- b) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?
- d) ¿Cuál es la relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- b) Determinar la relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- c) Determinar la relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

- d) Determinar la relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Hipótesis secundarias

- a) Existe relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- b) Existe relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- c) Existe relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- d) Existe relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad (Polanco, 2019).

La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad (Ipinza, 2007).

1.5.2. Definición operativa de variables

V1: Cultura organizacional.

- D1: Involucramiento del personal.
- D2: Adaptabilidad del personal.
- D3: Valores.
- D4: Misión.

V2: Calidad de servicio.

- D1: Tangibilidad.
- D2: Confiabilidad.
- D3: Empatía.

- D4: Capacidad de respuesta.
- D5: Seguridad.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES
CULTURA ORGANIZACIONAL	Se mide mediante un cuestionario de preguntas	Involucramiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el trabajo. Decisiones. Entorno laboral. Puesto de trabajo. 	P01, P02, P03 y P04	(1) Totalmente en desacuerdo	Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)
		Adaptabilidad del personal	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad en el trabajo. Cambios en el entorno. Proactivo. Iniciativa. Cooperación. 	P05, P06, P07, P08 y P09		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
		Valores	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de confianza. Grado de comportamiento. Honestidad. Actividad. Comunicación. 	P10, P11, P12, P13 y P14		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
		Misión	<ul style="list-style-type: none"> Propósitos. Dirección. Metas. Progreso. Visión en el futuro. 	P15, P16, P17, P18 y P19		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)
CALIDAD DE SERVICIO	Mediante el modelo Servqual se define las dimensiones.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación. Uso de equipos tecnológicos sofisticados. 	P20, P21 y P22	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Otorga el servicio prometido. Muestra sinceridad en resolver los problemas. Los errores cometidos son mínimos. 	P23, P24 y P25	(4) De acuerdo	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene horarios de atención adecuados. Demuestra cordialidad. Claridad en el lenguaje. 	P26, P27 y P28	(5) Totalmente de acuerdo	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el servicio de forma correcta. Proporciona un servicio rápido. 	P29 y P30		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Demuestra reputación en el servicio. Transmite confianza. 	P31 y P32		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación práctica

Hablar de cultura organizacional es referirnos a una de las principales estrategias que brindan apoyo a todas las organizaciones que requieren ser competitivas; en tal sentido, es indispensable conocer el entorno en el que se desenvuelven las organizaciones, así como los hechos determinantes que causan u originan la toma de decisiones en diferentes formas.

Justificación teórica

La investigación tiene justificación teórica, ya que se beneficia de los conocimientos y teorías que permiten aumentar la información obtenida con referencia a la cultura organizacional en relación con la calidad del servicio en la capitanía guardacostas fluvial de Pucallpa.

Justificación metodológica

Metodológicamente el estudio evidencia los resultados, instrumentos y métodos que sirven como referencia para que otras investigaciones puedan identificar con propósitos estratégicos la justificación que hace importante a la investigación.

Importancia

El estudio planea demostrar la mejora que trae la investigación referente a la implementación de la cultura organizacional dentro de la institución, de

manera que todo trabajador reciba capacitación y/o orientación, a fin de obtener nuevas habilidades y mejorar el nivel de cada personal; Permitiendo afrontar los retos y las consecuencias generadas por la calidad de servicio que logran la satisfacción de las necesidades que tiene el usuario. En tanto, la cultura nos permite determinar las estrategias, estructura y el sistema que tiene la organización frente a una acción.

La investigación tiene como finalidad estudiar a relación que existe entre el modelo Servqual y la atención al cliente, buscando estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de un servicio, asimismo aportar conocimientos ya existentes sobre el modelo SERVQUAL como instrumento de mejora en la calidad de servicio.

El modelo Servqual es una técnica que permite efectuar mediciones de la calidad del servicio por medio de la evaluación de expectativas y percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido; este modelo permite evaluar aspectos cualitativos como cuantitativos que tienen los clientes, siendo uno de los factores el tiempo de espera, la amabilidad, higiene y pulcritud en la atención, así como la disponibilidad de horarios convenientes.

El estudio presenta la relación entre la expectativa y la percepción del servicio recibido a través del modelo SERVQUAL, además de servir como referente para futuras investigaciones te tengan como base fundamental las variables de la investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Turizo & Ruiz (2020): ***“Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención”*** de la Universidad Santiago de Cali, concluyen: (a) La calidad de la atención esta mediada por el concepto de satisfacción: actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona que percibe el servicio, en la cual se encuentran intrínsecos factores que determinan la salud del entorno y que apuntan a evidenciar un ambiente laboral eficiente.

Aguilar & Sánchez (2019): ***“Cultura organizacional y calidad de servicio en dos planos: estudio en la Gran Caracas en una empresa de Retail – 2017”*** de la Universidad Católica Andrés Bello, concluyen: (a) Cada dimensión se interrelaciona con la dinámica de la organización, sin embargo, el perfil cultural predominante de la empresa farmacéutica de Retail es el modelo de relaciones humanas, ya que alcanzó el índice de cultura total más alto entre todos los modelos.

Arboleda & López (2017): ***“Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá”*** de la Universidad del Rosario, concluyen: (a) Conscientes de que el factor más motivante es el ambiente de trabajo y que este incide positivamente en la cultura organizacional, es importante que las instituciones lo fomenten porque además propicia el aumento en iniciativas de proyectos, solución de problemas, mejoramiento de la comunicación interna, aumento de la competitividad en vía hacia una dirección más dinámica, lo que garantiza el, (b) Una buena cultura organizacional contribuye a la generación de conocimiento y que esta, a su vez, aporta en la consecución de los objetivos institucionales y la sostenibilidad de la organización en un mercado cada vez más exigente; además lo convierte en uno de los activos más importantes de la organización, por lo cual se hace necesario promover su creación, almacenamiento, codificación y transferencia, logrando su permanencia en el largo plazo y su presencia en los procesos de innovación cumplimiento de las metas institucionales y eleva la productividad laboral.

Melián (2017): ***“La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”*** de la Universidad de Valencia, concluye: (a) Contribuye a la tan deseada integración de la cultura y el clima organizacional en modelos específicos de investigación. A su vez,

permite avanzar el conocimiento respecto a cómo aspectos específicos de la cultura pueden sentar la base para el desarrollo de climas estratégicos específicos, ofreciendo evidencia empírica sobre la relación entre la cultura de mercado y el clima de logro de objetivos.

Romero (2016): ***“Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención al usuario. caso unidad de vinculación con la sociedad – educación continua de la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad de la ciudad de Quito 2016”***

de la Universidad Tecnológica Equinoccial, concluye: (a) Se determinó que la cultura organizacional es determinante e importante; que se debe mejorar y ser efectiva en el momento que los empleados realicen sus actividades diarias, la misma que beneficiará a la Universidad realizando un servicio de calidad.

2.1.2. A Nivel Nacional

Polanco (2019): ***“Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud II Cajamarca – 2017”*** de la Universidad Nacional de Cajamarca, concluye: (a) Se considera que la responsabilidad del cumplimiento de metas institucionales recae solamente en los directivos y la mayoría considera que hay poca o nula participación de los trabajadores en la toma de decisiones, generando subgrupos de poder al interior de la institución, (b) En relación al acceso, la mayoría considera que los horarios no son convenientes y el tiempo de espera es mucho, pero se sienten seguros y cómodos en

el establecimiento. Finalmente se encontró que 52% indican estar satisfechos con la calidad de atención que se oferta en estos establecimientos investigados.

Chauca (2017): **“Cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017”** de la Universidad César Vallejo, concluye: (a) Los resultados de la correlación obtenidos entre V1. Cultura organizacional y V2. Calidad de atención es directa moderada; esto significa que a medida que exista una alta o baja cultura organizacional, se incrementa o disminuye la calidad de atención en menor proporción en los usuarios que acuden a consulta externa de obstetricia, (b) La dimensión de cultura que es identificación en relación con la variable calidad de atención tiene una correlación débil .Esto significa que cada dimensión se asocia directamente con la calidad de atención, lo que, a medida que la cultura organizacional se incrementa, también lo hace la calidad de atención, pero en menor proporción. La demostración estadística concluye que ambas variables poseen un nivel moderado de significancia; la cual es equivalente a 0.568.

Bedoya (2017): **“Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017”** de la Universidad César Vallejo, concluye: (a) El valor resultante de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman es equivalente a

0.290 y el valor P (0.000) <0.01 determinándose que la variable Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la variable Calidad de servicio en un nivel débil, teniendo como base la información brindada por los usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017, (b) El valor resultante de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman es equivalente a 0.325 y el valor P (0.000) <0.01 determinándose que la variable Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión Expectativas del cliente de la variable Calidad de servicio en un nivel moderado, teniendo como base la información brindada por los usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017.

Gutiérrez (2017): **“Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María”** de la Universidad Nacional Agraria La Molina, concluye: (a) Los factores de la cultura organizacional trabajo en equipo, motivación y práctica de valores, tienen una influencia positiva en el antecedente calidad de los servicios, brindada por el trabajador de salud del Hospital I Tingo María, siendo los coeficientes de correlación de 0,560 para cada factor respectivamente, con una $p = 0.000$ ($p < .05$), (b) Los factores de la cultura organizacional remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen una influencia negativa en el antecedente calidad de los servicios, brindada por el trabajador de salud del Hospital I Tingo

María, siendo los coeficientes de correlación de 0,626 para cada factor respectivamente, con una $p = 0.000$ ($p < .05$).

Tuesta (2016): ***“Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto”*** de la Universidad Nacional de San Martín, concluye: (a) La cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto, tiene una influencia positiva en la atención de los servicios que ofrece a sus usuarios internos y externos; pese a contar con una tecnología e infraestructura limitada.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Cultura organizacional

Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad (Polanco, 2019).

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, comportamientos, valores y significados (comprensiones logradas por el grupo) que constituyen los elementos más estables y difíciles de modificar en la organización, y en los que se dan una serie de aprendizajes compartidos que requieren una historia común y estable a través del tiempo (Chauca, 2017).

La cultura organizacional es “un conjunto de hábitos y creencias que han sido dispuestos por medio de valores, normas, expectativas y actitudes los cuales son compartidos por los miembros de una institución (Chiavenato, 2009).

2.2.2. Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros.

La cultura determina la forma como funciona una empresa, esta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción. Por lo tanto, la cultura por ser aprendida, evoluciona con nuevas experiencias y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

La cultura organizacional tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de una organización, las cuales facilitan el comportamiento en la misma y se identifican básicamente, a través de un conjunto de prácticas gerenciales y supervisoras como elementos de la dinámica organizacional. Hay prácticas dentro de la organización que reflejan que la cultura es aprendida y por lo tanto, deben crearse culturas con espíritu de un aprendizaje continuo (Chiavenato, 2009).

2.2.3. Características de la cultura organizacional

Desde el punto de vista de (Robbins, 2009) nos presenta siete características de la cultura organizacional:

- **Innovación y ausencia de riesgos.** El grado hasta el cual se alienta a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos.
- **Atención al detalle.** El grado hasta donde se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle.
- **Orientación a los resultados.** El grado hasta donde la administración se enfoca en los resultados o consecuencias, más que en las técnicas y procesos utilizados para alcanzarlos.
- **Orientación hacia las personas.** El grado hasta donde las decisiones administrativas toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas dentro de la organización.
- **Orientación al equipo.** El grado hasta donde las actividades del trabajo están organizadas en torno a equipos, en lugar de hacerlo alrededor de los individuos.
- **Energía.** El grado hasta donde la gente es enérgica y competitiva en lugar de la calmada.

- **Estabilidad.** El grado hasta donde las actividades organizacionales prefieren el mantenimiento del statu quo en lugar de insistir en el crecimiento.

Con las características de la Cultura organizacional, permite evaluar la organización y conocer su cultura de cómo se hacen las cosas y como sus integrantes deben comportarse.

2.2.4. Calidad de atención

Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una institución (Serna, 2006).

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad (Crosby, 1988).

La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad (Ipinza, 2007).

2.2.5. Dimensiones del modelo Servqual

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

2.2.6. Percepción de la calidad de servicio

Asimismo, en cuanto a los estudios existentes, respecto a la percepción de la calidad del servicio existen dos enfoques bastante claros: los propuestos por la Escuela Nórdica y, la Escuela Norteamericana.

Por un lado, dentro de los postulados de la Escuela Nórdica, destaca los aportes realizados por Grönroos (1984), quien propuso el denominado Modelo de la Imagen como elemento de gestión de la percepción de la calidad de servicio.

Dentro de este modelo de gestión, el autor presenta dos dimensiones de la variable calidad de servicio: la dimensión técnica (dimensión del servicio) que destaca lo esperado por el usuario en la experiencia de adquisición de servicio; y, la dimensión funcional (realización del servicio) que estudia la forma cómo se brinda el servicio.

Adicionalmente, el autor menciona que ambas dimensiones de estudio presentan una influencia significativa en la determinación de la imagen corporativa o institucional. Es decir, esta escuela es la primera en manifestar una relación entre las variables analizadas en esta tesis: la percepción del valor de marca y la calidad del servicio.

Por otro lado, la Escuela Norteamericana, tiene entre sus principales autores a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1991), quienes aportan al análisis respecto a la calidad del servicio, a partir de la percepción de

excelencia o superioridad que presenta el usuario con un enfoque empírico.

El marco lógico que permite este análisis es en función a las expectativas que el usuario tiene previamente sobre el servicio y las percepciones a partir de la experiencia de servicio recibido.

En consecuencia, en la presente investigación se utilizó este último enfoque, propuesto por la Escuela Norteamericana por considerarse de mayor solvencia teórica para la realidad presentada.

Se utilizó el modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry del libro “Refinement and reassessment of the SERVQual scale” donde propone el estudio de la calidad del servicio a partir de 5 dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

De acuerdo al Diccionario de términos de recursos humanos, publicado por Alles (2011), se define conceptualmente los siguientes términos:

- 1. Capacitación.** Se refiere al proceso por el cual el individuo adquiere competencias o habilidades para desarrollar un trabajo específico, y se centra en el grado en el cual el individuo percibe a la empresa como proveedor de entrenamiento (p. 23).
- 2. Clima.** El clima dentro de las relaciones humanas, hemos considerarlo como el ambiente o la atmosfera que se da entre un grupo de personas

que se relacionan entre sí, el cual está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización (p. 25).

3. **Clima organizacional.** Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente e indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado. Investigación acción (p. 26).
4. **Comprensión.** Se refiere al grado en que un empleado logra comprender plenamente sus funciones y tareas acerca de la organización, puesto de trabajo, personal y cultura (p. 28).
5. **Conflicto.** El concepto 'conflicto' hace referencia a la manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa (p. 28).
6. **Cultura.** Es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que lo conforman (p. 31).
7. **Desarrollo organizacional.** Es considerado como una estrategia para realizar un cambio planeado de la organización; o un esfuerzo planeado y administrado por la cúpula de la organización para aumentar la efectividad de éste mediante la aplicación de las ciencias del comportamiento (p. 33).

- 8. Desempeño laboral.** Rendimiento del personal dentro de un determinado centro de labor (p. 36).
- 9. Estructura.** Conjunto de relaciones que mantienen entre sí las partes de un todo (p. 39).
- 10. Estructura organizacional.** Es un fenómeno objetivo que influye mucho en el clima, el cual es un fenómeno subjetivo percibido por los integrantes de la empresa (p. 40).
- 11. Gestión.** En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio (p. 42).
- 12. Liderazgo.** Proceso de dirigir e influir en las actividades con relación a las funciones de los miembros del grupo (p. 45).
- 13. Misión.** Se centra en el grado en que una organización mantiene un propósito, objetivos y visión para el futuro de manera clara. Las organizaciones eficientes buscan cumplir con la misión de la empresa, la cual cuenta con objetivos económicos y no económicos que proporcionan sentido y dirección a sus empleados (p. 48).
- 14. Motivación.** Refleja el deseo de una persona de llenar ciertas necesidades (p. 51).
- 15. Percepción.** Manera en que los estímulos se seleccionan y agrupan a fin de que sean significativos para la persona (p. 62).

- 16.Productividad.** Relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción (p. 65).
- 17.Organización.** es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos; estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas (p. 68).
- 18.Supervisión.** Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello (p. 72).
- 19.Recompensa.** Favor o premio que se otorga a uno para agradecerle los servicios prestados, una buena acción, etc.: dar una recompensa a un niño por haber sido bueno (p. 75).
- 20.Remuneración.** El término remuneración se utiliza para hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada (p. 77).
- 21.Satisfacción laboral.** Estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo (p. 80).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

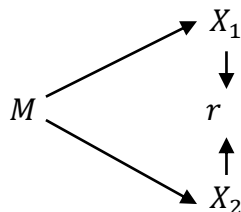
Se realizó una investigación de tipo aplicada, porque se trata en dar solución a una problemática existente de forma práctica (Piura, 2008).

3.1.2. Nivel de Investigación

Por ello en este trabajo tuvo como objetivo, sustentar mediante métodos estadísticos, la relación de las dos variables, y por ello, se puede considerar como una investigación de nivel correlacional, debido a que intenta cuantificar la medida en las variables se afectan entre sí y si dicha relación es lineal o directa (Piura, 2008).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó el diseño no experimental, implica la no manipulación de las variables con el fin de no influir deliberadamente para la obtención de resultados más reales. Para tal fin, solo se realiza la observación sin intervención para lograr un análisis más verídico de los resultados. Asimismo, es transversal pues está situada en el presente año y el horizonte de evaluación de las variables y la relación que estas podrían tener es por este periodo de tiempo (Piura, 2008).



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1 : Cultura organizacional.
- X_2 : Calidad de atención.
- r : Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Para el estudio, la población se conforma por 74 usuarios de las embarcaciones pertenecientes al Puerto de Ucayali.

3.3.2. Muestra

Aplicándose el método probabilístico, mediante la siguiente formula, se calcula la muestra para realizar el estudio.

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha}^2 \cdot xP \cdot xQ \cdot xN}{2}}{\epsilon^2 \cdot x(N - 1) + \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot xP \cdot xQ}{2}}$$

$$n = 62.18 \cong 62$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

La técnica a utilizar es la encuesta, las cuales pueden definirse como entrevistas que se realizan a un determinado grupo de personas, en la que se utiliza un cuestionario prediseñado, que esta exclusivamente diseñado para conseguir información específica (Piura, 2008).

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo que hace referencia a un conjunto de preguntas prediseñadas, que se elaboraron para conseguir información específica (Piura, 2008).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2. Plan de recolección

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se utilizó la ficha de recolección de datos.

Los datos recogidos se ordenaron y codificaron en una tabla en Excel y luego para el análisis se diseñará tablas de análisis de resultados, los que también serán procesados informáticamente, empleando el software.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

Se consideró todos los aspectos éticos necesarios, la recolección de datos es absoluto anonimato, en ningún sentido se pondrá en riesgo la identidad de ningún sujeto de estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3. Cruzada entre cultura organizacional y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
VAR1 CULTURA ORGANIZACIONAL	Malo	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de VAR1	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	3	32	6	41
		% dentro de VAR1	7.3%	78.0%	14.6%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	3	13	16
		% dentro de VAR1	0.0%	18.8%	81.3%	100.0%
Total	Recuento	8	35	19	62	
	% dentro de VAR1	12.9%	56.5%	30.6%	100.0%	

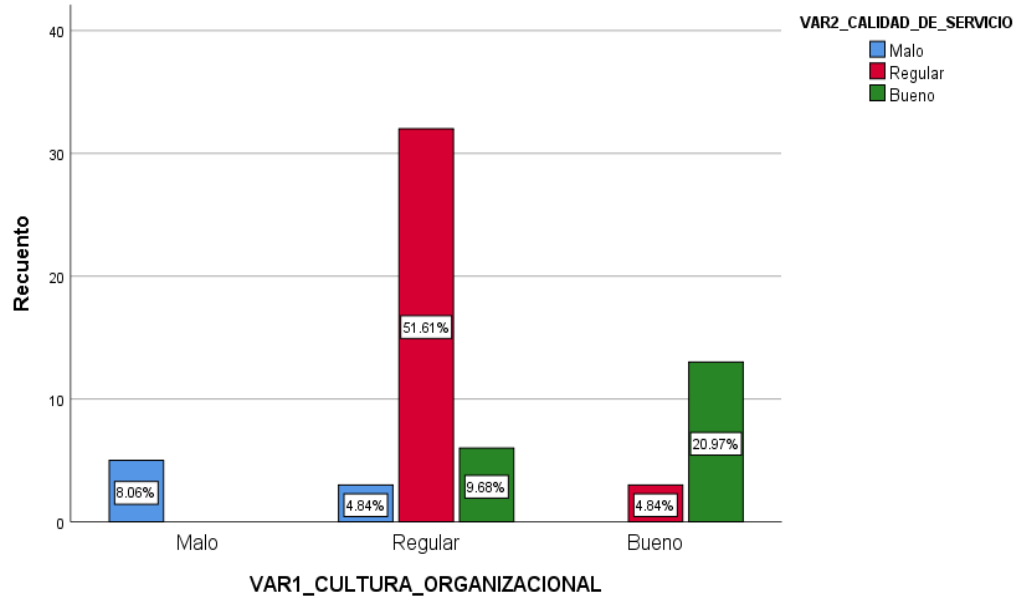


Figura 1. Cruzada entre cultura organizacional y calidad de servicio

Los 62 usuarios de las embarcaciones que fueron consultados mediante la aplicación del instrumento, consideran que la cultura organizacional es 66.13% regular, 25.81% bueno y 8.06% malo. Asimismo, la calidad de servicio se considera 56.45% regular, 30.65% bueno y 12.9% malo.

Tabla 4. Cruzada entre involucramiento del personal y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM1 INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL	Malo	Recuento	7	4	0	11
		% dentro de DIM1	63.6%	36.4%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	27	9	37
		% dentro de DIM1	2.7%	73.0%	24.3%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	10	14
		% dentro de DIM1	0.0%	28.6%	71.4%	100.0%
Total		Recuento	8	35	19	62
		% dentro de DIM1	12.9%	56.5%	30.6%	100.0%

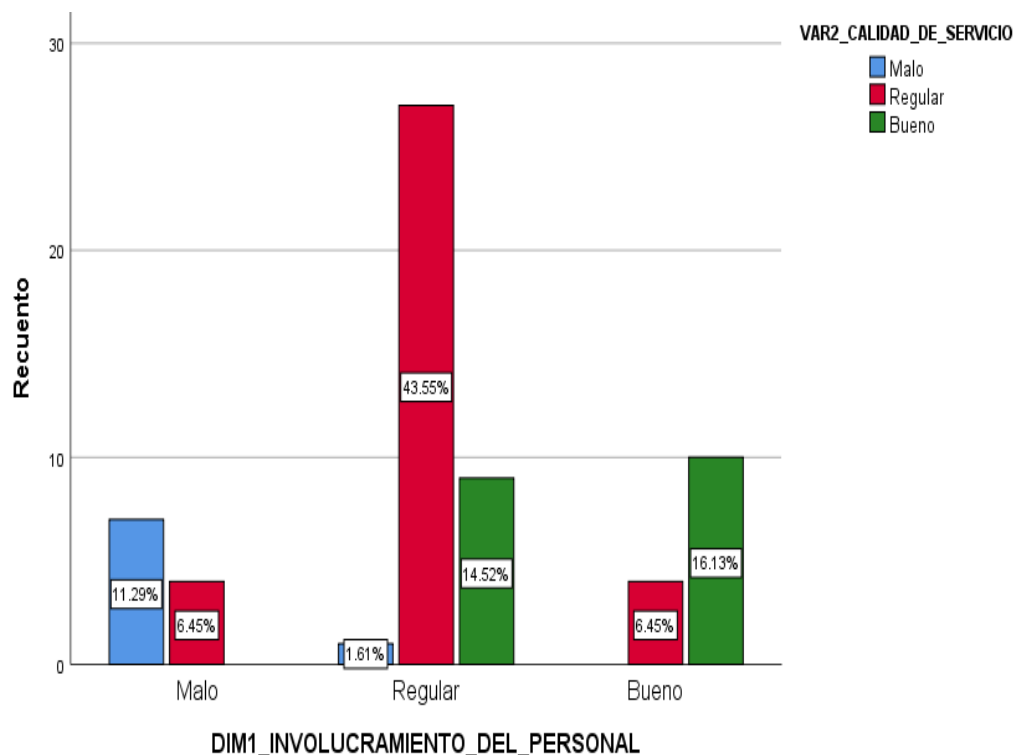


Figura 2. Cruzada entre involucramiento del personal y calidad de servicio

Los 62 usuarios de las embarcaciones que fueron consultados mediante la aplicación del instrumento, consideran que el involucramiento del personal es 59.68% regular, 22.58% bueno y 17.74% malo. Asimismo, la calidad de servicio se considera 56.45% regular, 30.65% bueno y 12.9% malo.

Tabla 5. Cruzada entre adaptabilidad del personal y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM2 ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL	Malo	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de DIM2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	4	30	6	40
		% dentro de DIM2	10.0%	75.0%	15.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	13	18
		% dentro de DIM2	0.0%	27.8%	72.2%	100.0%
Total		Recuento	8	35	19	62
		% dentro de DIM2	12.9%	56.5%	30.6%	100.0%

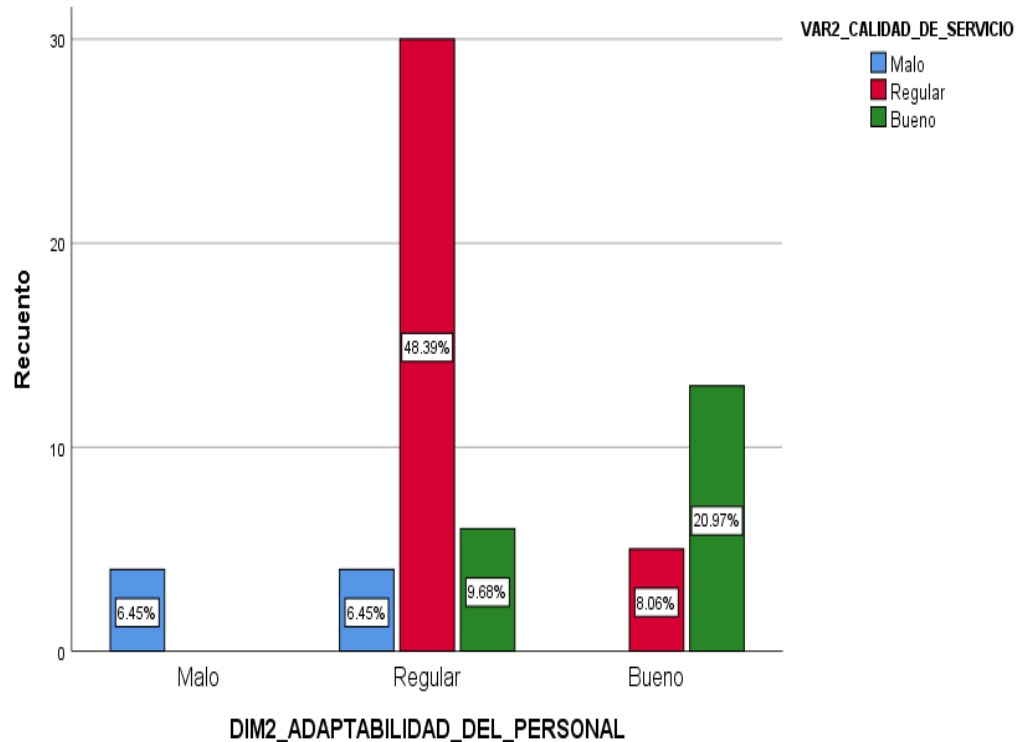


Figura 3. Cruzada entre adaptabilidad del personal y calidad de servicio

Los 62 usuarios de las embarcaciones que fueron consultados mediante la aplicación del instrumento, consideran que la adaptabilidad del personal es 64.52% regular, 29.03% bueno y 6.45% malo. Asimismo, la calidad de servicio se considera 56.45% regular, 30.65% bueno y 12.9% malo.

Tabla 6. Cruzada entre valores y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM3 VALORES	Malo	Recuento	6	1	0	7
		% dentro de DIM3	85.7%	14.3%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	28	6	36
		% dentro de DIM3	5.6%	77.8%	16.7%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	6	13	19
		% dentro de DIM3	0.0%	31.6%	68.4%	100.0%
Total	Recuento	8	35	19	62	
	% dentro de DIM3	12.9%	56.5%	30.6%	100.0%	

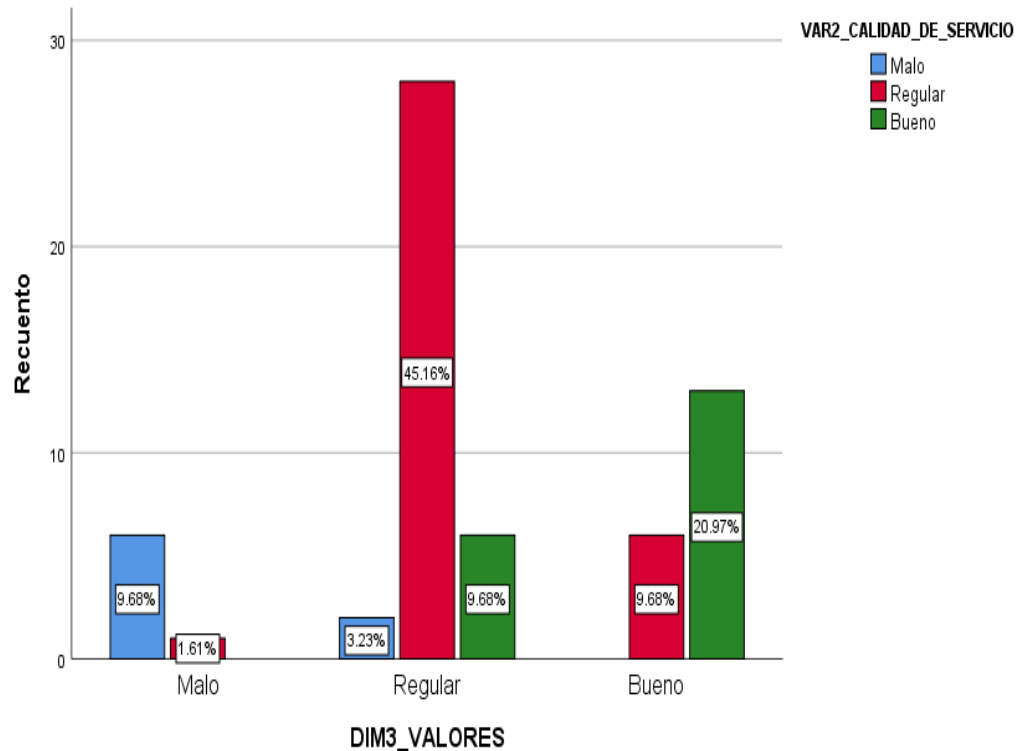


Figura 4. Cruzada entre valores y calidad de servicio

Los 62 usuarios de las embarcaciones que fueron consultados mediante la aplicación del instrumento, consideran que los valores del personal es 58.07% regular, 30.65% bueno y 11.29% malo. Asimismo, la calidad de servicio se considera 56.45% regular, 30.65% bueno y 12.91% malo.

Tabla 7. Cruzada entre misión y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM4 MISIÓN	Malo	Recuento	3	3	0	6
		% dentro de DIM4	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	4	27	6	37
		% dentro de DIM4	10.8%	73.0%	16.2%	100.0%
	Bueno	Recuento	1	5	13	19
		% dentro de DIM4	5.3%	26.3%	68.4%	100.0%
Total		Recuento	8	35	19	62
		% dentro de DIM4	12.9%	56.5%	30.6%	100.0%

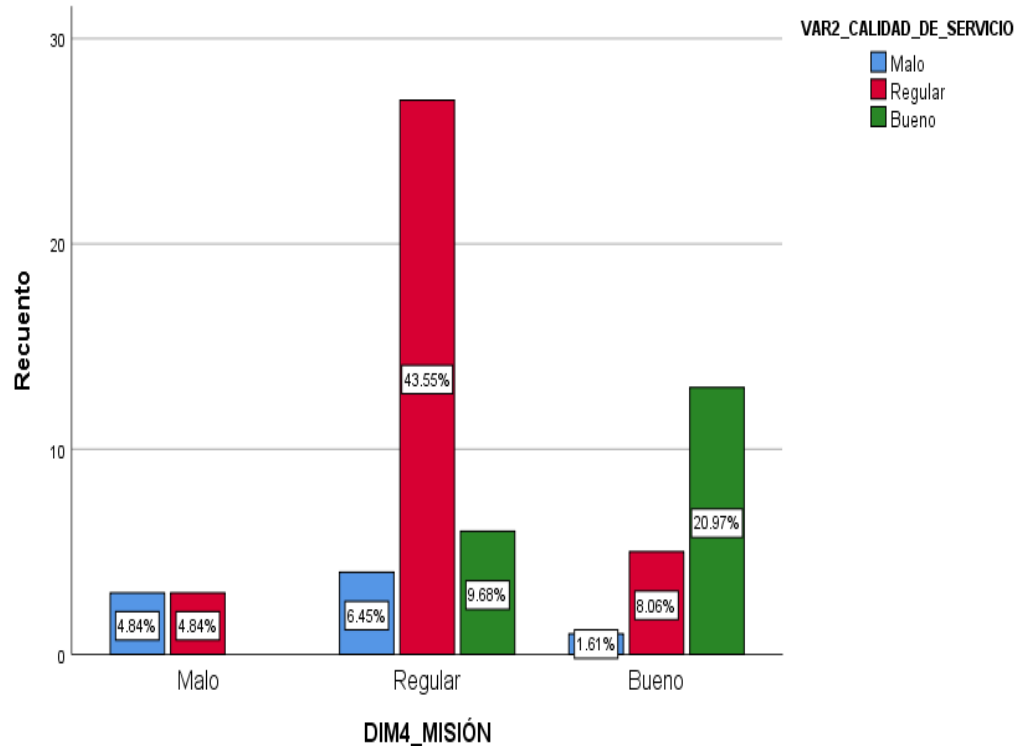


Figura 5. Cruzada entre misión y calidad de servicio

Los 62 usuarios de las embarcaciones que fueron consultados mediante la aplicación del instrumento, consideran que la misión de la empresa es 59.68% regular, 30.64% bueno y 9.68% malo. Asimismo, la calidad de servicio se considera 56.45% regular, 30.65% bueno y 12.90% malo.

Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Ho: No existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Tabla 8. Prueba de hipótesis general

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	0.834**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

De lo señalado en la tabla anterior, se explica que la relación estadística es altamente significativa entre las variables: cultura organizacional y calidad de servicio, de acuerdo a lo señalado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.834^{**}$ & Sig. < .05).

#01

Ha: Existe relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Ho: No existe relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Tabla 9. PH #01

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
Involucramiento del personal	Coeficiente de correlación	0.758**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

De lo señalado en la tabla anterior, se explica que la relación estadística es altamente significativa entre la dimensión: involucramiento del personal y la variable: calidad de servicio, de acuerdo a lo señalado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.758^{**}$ & Sig. < .05).

#02

Ha: Existe relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Ho: No existe relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Tabla 10. PH #02

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
Adaptabilidad del personal	Coeficiente de correlación	0.709**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

De lo señalado en la tabla anterior, se explica que la relación estadística es altamente significativa entre la dimensión: adaptabilidad del personal y la variable: calidad de servicio, de acuerdo a lo señalado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.709^{**}$ & Sig. < .05).

#03

Ha: Existe relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Ho: No existe relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Tabla 11. PH #03

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
Valores	Coeficiente de correlación	0.711**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

De lo señalado en la tabla anterior, se explica que la relación estadística es altamente significativa entre la dimensión: valores y la variable: calidad de servicio, de acuerdo a lo señalado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.711^{**}$ & Sig. < .05).

#04

Ha: Existe relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Ho: No existe relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

Tabla 12. PH #04

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	0.601**
Misión	Sig. (bilateral)	0.000
	N	62

De lo señalado en la tabla anterior, se explica que la relación estadística es moderadamente significativa entre la dimensión: misión y la variable: calidad de servicio, de acuerdo a lo señalado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.601^{**}$ & Sig. < .05).

4.2. DISCUSIÓN

Mediante la estadística se evidencia que la cultura organizacional se correlaciona altamente con la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021, este resultado es muy similar al estudio de Chauca (2017) ya que la cultura organizacional se correlaciona moderadamente con la calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017; asimismo, Tuesta (2016) considera que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín -Tarapoto, tiene una influencia positiva en la atención de los servicios que ofrece a sus usuarios internos y externos; pese a contar con una tecnología e infraestructura limitada.

Mediante la estadística se evidencia que el involucramiento del personal se correlaciona altamente con la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021, este resultado es muy similar al estudio de Romero (2016) determinó que la cultura organizacional es determinante e importante; que se debe mejorar y ser efectiva en el momento que los empleados realicen sus actividades diarias, la misma que beneficiará a la Universidad realizando un servicio de calidad.

Mediante la estadística se evidencia que la adaptabilidad del personal se correlaciona altamente con la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021, este resultado es muy similar al estudio de Arboleda & López (2017) porque se es consciente de que el factor más motivante es el ambiente de trabajo y que este incide positivamente en la cultura organizacional, es importante que las instituciones lo fomenten porque además propicia el aumento en iniciativas de proyectos, solución de problemas, mejoramiento de la comunicación interna, aumento de la competitividad en vía hacia una dirección más dinámica, lo que garantiza el.

Mediante la estadística se evidencia que los valores se correlacionan altamente con la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021, este resultado es muy similar al estudio de Aguilar & Sánchez (2019) donde cada dimensión se interrelaciona con la dinámica de la organización, sin embargo, el perfil cultural predominante de la empresa

farmacéutica de Retail es el modelo de relaciones humanas, ya que alcanzó el índice de cultura total más alto entre todos los modelos.

Mediante la estadística se evidencia que la misión se correlaciona moderadamente con la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021, este resultado es muy similar al estudio de Turizo & Ruiz (2020) donde la calidad de la atención esta mediada por el concepto de satisfacción: actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona que percibe el servicio, en la cual se encuentran intrínsecos factores que determinan la salud del entorno y que apuntan a evidenciar un ambiente laboral eficiente.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 1.- Se concluye que existe relación significativa alta de ($r_s = 0.834^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- 2.- Se concluye que existe relación significativa alta de ($r_s = 0.758^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- 3.- Se concluye que existe relación significativa alta de ($r_s = 0.709^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- 4.- Se concluye que existe relación significativa alta de ($r_s = 0.711^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.
- 5.- Se concluye que existe relación significativa moderada de ($r_s = 0.601^{**}$ & $p = .00 < .05$) entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Implementar políticas de trabajo, donde se fomente la comunicación y retroalimentación abierta; además se debe capacitar a los colaboradores con temas a fines a su labor, que practiquen los valores institucionales y alcancen sus objetivos.
2. Direccionar aspectos que impliquen la tipificación de cultura por medio de reuniones que permitan conocer a cada uno de sus colaboradores la visión, misión, objetivo y políticas de la entidad, promoviendo una comunicación directa y transparente por medio de proyectos especiales y/o capacitaciones.
3. Tener pre disposición al cambio, bebido a que la flexibilidad y adaptación del personal y/o entorno trae consigo nuevas realidades en cuanto a la tecnología, globalización y digitación masiva, siendo estos puntos fundamentales para lograr bienestar en nuestro espacio laboral.
4. Conocer los valores y principios que maneja la capitanía guardacostas fluvial de Pucallpa, debido a que su aplicación influye en la percepción del usuario con respecto al servicio obtenido en cuanto a su necesidad.
5. Fomentar buenas prácticas de cultura organizacional, con el propósito de mejorar la confianza del colaborador, y difundir los reglamentos internos que conlleven a conocer la misión y visión de la entidad a fin de ponerlo en práctica y lograr lo establecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, D., & Sánchez, A. (2019). *Cultura organizacional y calidad de servicio en dos planos: estudio en la Gran Caracas en una empresa de Retail – 2017*. Caracas: UCAB.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de recursos humanos*. México: GRANICA.
- Arboleda, G., & López, J. (2017). *Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá*. Colombia: UROSARIO.
- Bedoya, G. (2017). *Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017*. Perú: UCV.
- Chauca, N. (2017). *Cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017*. Perú: UCV.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing.
- Gutiérrez, A. (2017). *Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María*. Perú: UNALM.

Ipinza, M. (2007). *Calidad y atención integral de salud: dos conceptos inseparables*. Chile.

Melián, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad*. Valencia: UV.

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf

Piura, J. (2008). *Metodología de la investigación científica / Un enfoque integrador*. Nicaragua: ISBN.

Polanco, M. (2019). *Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud II Cajamarca – 2017*. Cajamarca: UNC.

Robbins, S. (2009). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.

Romero, R. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención al usuario. caso unidad de vinculación con la sociedad – educación continua de la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad de la ciudad de Quito 2016*. Quito: UTE.

Serna, H. (2006). *Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición*. Colombia: Pearson.

Tuesta, J. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*. Perú: UNSM.

Turizo, A., & Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención*. Colombia: USC.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, L. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.	<p style="text-align: center;">CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad (Polanco, 2019).</p> <p style="text-align: center;">CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad (Ipinza, 2007).</p>	Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.	<p style="text-align: center;">CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL Compromiso con el trabajo. Decisiones. Entorno laboral. Puesto de trabajo.</p> <p>ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL Flexibilidad en el trabajo. Cambios en el entorno. Proactivo. Iniciativa. Cooperación.</p> <p>VALORES Nivel de confianza. Grado de comportamiento. Honestidad. Actividad. Comunicación.</p> <p>MISIÓN Propósitos. Dirección. Metas. Progreso. Visión en el futuro.</p> <p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>TANGIBILIDAD Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación. Uso de equipos tecnológicos sofisticados</p> <p>CONFIABILIDAD Otorga el servicio prometido. Muestra sinceridad en resolver los problemas. Los errores cometidos son mínimos.</p> <p>EMPATÍA Se tiene horarios de atención adecuados. Demuestra cordialidad. Claridad en el lenguaje.</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA Entrega el servicio de forma correcta. Proporciona un servicio rápido.</p> <p>SEGURIDAD Demuestra reputación en el servicio. Transmite confianza.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN DEDUCTIVO.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> O2 </pre> </div>
<p>a) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021?</p>	<p>a) Determinar la relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>b) Determinar la relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>c) Determinar la relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>d) Determinar la relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p>		<p>a) Existe relación entre el involucramiento del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>b) Existe relación entre la adaptabilidad del personal y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>c) Existe relación entre los valores y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p> <p>d) Existe relación entre la misión y la calidad de servicio en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa – 2021.</p>		

Técnicas	Herramientas
Encuesta	Cuestionario

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL						
PREG 01	¿Considera que el personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene compromiso con el trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	¿Cómo califica la toma de decisiones del personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	¿Existe un adecuado entorno laboral en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 04	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa es eficiente en su puesto de trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL						
PREG 05	¿En la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa existe flexibilidad en el trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	¿Los cambios que se realizan en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa benefician en la atención del usuario?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 07	¿El personal es proactivo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 08	¿El personal demuestra iniciativa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	¿Existe cooperación entre el personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa y los usuarios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: VALORES						
PREG 10	¿Qué opina del nivel de confianza que demuestra la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	¿Considera adecuado el comportamiento de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa con los usuarios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	¿Cómo califica la honestidad del personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 13	¿Cómo califica las actividades que realiza el personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PTRG 14	¿El personal tiene buena comunicación con los usuarios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: MISIÓN						
PREG 15	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene propósitos que van de la mano con su misión?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 16	¿Qué opina de la dirección de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	¿Considera adecuada las metas de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 18	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene progreso a mediano plazo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 19	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene visión en el futuro?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD						
PREG 20	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa demuestra orden y limpieza en su trabajo que desempeña?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 21	¿Las instalaciones de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa evidencia buena iluminación?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 22	¿Considera que los equipos tecnológicos en la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa son sofisticados?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
PREG 23	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa otorga el servicio prometido?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 24	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa muestra sinceridad en resolver los problemas?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 25	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene errores mininos en sus actividades laborales?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
PREG 26	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa tiene horarios establecidos adecuados para los usuarios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 27	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa demuestra cordialidad?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 28	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa demuestra claridad en su lenguaje?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
PREG 29	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa entrega el servicio de forma correcta?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 30	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa proporciona un servicio rápido?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
PREG 31	¿La Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa demuestra reputación positiva en sus servicios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 32	¿El personal de la Capitanía Guardacostas Fluvial de Pucallpa transmite confianza?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

M	VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL																VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																
	DIMENSION: INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL				DIMENSION: ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL					DIMENSION: VALORES				DIMENSION: MISIÓN																			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
M01	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1
M02	4	3	2	5	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3	2	2	4	2	4	2	5	2	2	3	3	2	5	5	5	4	3	
M03	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	4	2	2	
M04	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	
M05	5	2	3	4	2	5	4	4	5	5	2	3	3	3	4	2	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	5	2	5	4	
M06	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	
M07	1	2	2	4	4	4	1	2	5	2	4	3	1	1	3	2	5	2	2	4	2	5	2	2	3	4	5	2	5	4	5	4	
M08	1	2	1	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	1	3	4	1	1	1	4	3	4	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	
M09	3	4	3	2	5	5	3	3	5	3	4	3	4	2	3	5	4	3	2	2	4	2	2	4	5	2	4	2	4	4	3	4	
M10	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	
M11	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	
M12	2	5	3	3	3	5	2	2	2	4	5	2	4	2	3	4	5	5	5	2	2	4	5	4	5	2	2	2	3	5	4	2	
M13	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	
M14	4	1	2	1	1	4	2	5	5	2	4	2	3	5	1	5	3	4	2	5	1	1	1	4	5	4	2	1	1	3	2	2	
M15	2	2	4	3	4	3	3	1	1	3	4	2	2	3	1	4	3	2	2	1	4	3	2	2	2	4	4	2	3	1	1	2	
M16	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	3	2	4	5	5	3	4	2	4	2	4	4	2		
M17	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4		
M18	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
M19	2	5	3	5	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	3	5	5	5	2	
M20	2	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	
M21	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	
M22	4	4	5	2	4	4	2	4	2	5	3	3	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	4	4	3	4	2	2	5	2	3	
M23	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	
M24	4	5	5	3	4	5	2	4	5	5	2	3	5	5	3	2	5	5	4	3	2	2	3	5	2	5	5	5	3	5	4	5	
M25	3	2	1	2	4	3	4	2	4	4	2	3	1	3	3	4	3	3	1	2	2	4	1	2	2	1	3	4	2	3	3	1	
M26	2	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	3	2	2	2	5	5	3	2	5	4	2	4	5	2	5	4	4	4	5	2	4	
M27	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	
M28	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	
M29	3	3	3	5	5	4	2	4	2	5	3	3	2	3	4	4	2	5	2	2	3	4	3	4	5	2	2	5	2	5	4	4	
M30	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	3	5	5	2	5	4	4	3	5	5	3	
M31	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	
M32	1	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	
M33	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	2	5	4	4	2	3	5	3	3	2	3	
M34	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	
M35	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	
M36	4	4	5	4	4	4	2	3	5	5	2	4	5	5	5	3	5	3	5	5	2	5	2	4	4	4	5	5	4	2	5	4	
M37	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	

M 38	1	3	1	4	3	4	2	1	2	1	2	1	3	1	5	4	3	3	4	1	1	1	1	2	4	2	3	2	1	5	3	2
M 39	2	1	2	2	2	4	3	1	3	3	1	2	1	3	1	3	4	3	3	1	1	1	4	1	1	2	1	4	1	3	3	1
M 40	3	2	4	5	2	2	4	3	5	5	4	2	3	5	2	2	5	5	3	5	4	3	4	4	2	4	3	2	5	2	3	3
M 41	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2
M 42	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5
M 43	5	3	5	2	2	2	2	3	4	2	2	5	2	2	3	2	5	2	2	5	5	2	4	2	2	5	4	5	4	5	3	3
M 44	4	2	3	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	3	4	2
M 45	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5
M 46	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	5	2	4
M 47	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3
M 48	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	1	3	5	5	3	5	3	4	4
M 49	4	4	4	4	1	3	3	4	2	3	2	3	4	4	1	4	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
M 50	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3
M 51	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4
M 52	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3
M 53	3	3	4	4	5	2	4	4	3	2	4	3	4	2	5	3	4	5	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	5	5	2	5
M 54	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3
M 55	3	5	4	4	4	2	3	2	2	4	3	5	5	5	1	1	3	4	1	2	5	4	3	1	4	2	4	4	3	5	1	4
M 56	2	4	4	1	1	1	4	1	2	2	1	2	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	1	2	1	1	3	4	2	1	3	1
M 57	2	4	3	2	3	5	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	2	2	3	5	4	2	2	5	5	3	5	5	4	3	3
M 58	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2
M 59	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	2
M 60	3	2	3	5	3	2	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5	3	4	2	5	4	5	5	4	4	3	2	2	2	5	3
M 61	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3
M 62	3	3	5	5	4	2	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	3	5	4	5	5	3	2	5	5	5	2