

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**



**TESIS:**

**Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la  
Municipalidad Provincial de Huanta - 2024**

Para optar el grado académico de:  
**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN  
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:  
**Bach. Katia HEREDIA JANAMPA**

ASESOR:  
**Mg. Ricardo Moisés JORGECHAGUA SAAVEDRA**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

***Dedicatoria***

*A mi madre ser el pilar inquebrantable de mi vida, por su amor incondicional y por todo el apoyo recibido en mi formación personal y profesional.*

***Katia Heredia Janampa***

## **Agradecimiento**

A los docentes del programa de la Maestría, mención Gestión Pública de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por todas las experiencias académicas compartidas y a las personas que contribuyeron a la realización de esta investigación.

## Índice

Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Anexos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Introducción .....	9
<b>I. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>10</b>
1.1. Formulacion del problema.....	12
1.2. Objetivos de la investigación.....	13
1.3. Hipótesis de la investigación .....	14
<b>II. Marco Teórico .....</b>	<b>17</b>
2.1 Bases teóricas .....	17
2.2. Marco conceptual.....	33
2.3 Marco referencial .....	35
<b>III. Metodología.....</b>	<b>40</b>
3.1 Tipo de investigación .....	40
3.2 Nivel de investigación .....	40
3.3 Diseño de investigación .....	41
3.4 Método de investigación.....	41
3.5 Población y muestra.....	42
3.6 Técnicas e instrumentos .....	44
3.6.1 Técnicas de recolección de datos .....	44
3.6.2 Instrumento .....	44
3.7 Procesamiento y análisis de datos .....	45
<b>IV. Resultados y Discusión .....</b>	<b>46</b>
4.1 Resultados a nivel descriptivo .....	46
4.2 Resultados a nivel inferencial.....	51
4.2 Discusión .....	55
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>60</b>
Recomendaciones .....	62
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos.....	71

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de estudio conformado por trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta .....	43
<b>Tabla 2</b> Niveles de confiabilidad de un instrumento .....	45
<b>Tabla 3</b> Resultados expresados sobre cultura organizacional y satisfacción del usuario. ....	46
<b>Tabla 4</b> Resultados expresados sobre los valores culturales y calidad de los servicios municipales .....	47
<b>Tabla 5</b> Resultados expresados sobre los normas culturales y accesibilidad a los servicios municipales .....	49
<b>Tabla 6</b> Resultados expresados sobre tradiciones culturales y la percepción de los servicios municipales. ....	50
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov.....	52
<b>Tabla 8</b> Comprobación de las hipótesis .....	53

## Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2: Operacionalización de variables.....	74
Anexo 3: Cuestionario para trabajadores .....	76
Anexo 4 Cuestionario para usuarios municipales.....	78
Anexo 5 Validación de instrumentos .....	80
Anexo 6: Base de datos de cultura organizacional.....	83
Anexo 7: Base de datos de satisfacción del usuario .....	86
Anexo 8: Validación de expertos.....	89
Anexo 9: Constancia de aplicación de la encuesta .....	95

## Resumen

La presente tesis titulada “Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024”, tiene como objetivo general entender cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, utilizando un tipo de investigación aplicada, usando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Los resultados mostraron una fuerte relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de Spearman de 0.930 y un valor p muy bajo. Esto indica que aspectos como la transparencia, la creatividad y la atención son clave para mejorar la calidad de los servicios. También se constató que tener una buena cultura organizacional está relacionado con una mejor calidad de servicio y mayor satisfacción de los usuarios. En resumen, los datos sugieren que fortalecer la cultura institucional puede mejorar cómo los ciudadanos perciben los servicios municipales.

**Palabras clave:** cultura organizacional, satisfacción del usuario, calidad del servicio, accesibilidad, percepción.

## Abstract

The general objective of this thesis, entitled "Organizational Culture and User Satisfaction in the Provincial Municipality of Huanta, 2024," is to understand how organizational culture relates to user satisfaction in the Provincial Municipality of Huanta, using applied research, a quantitative approach, and a non-experimental design. The results showed a strong positive relationship between organizational culture and user satisfaction, with a Spearman coefficient of 0.930 and a very low p-value. This indicates that aspects such as transparency, creativity, and attention are key to improving the quality of services. It was also found that having a good organizational culture is related to better service quality and greater user satisfaction. In summary, the data suggest that strengthening institutional culture can improve how citizens perceive municipal services.

**Keywords:** organizational culture, user satisfaction, service quality, accessibility, perception.

## Introducción

En la coyuntura actual de la gestión pública, la cultura organizacional ha emergido como un componente esencial para robustecer las instituciones y fomentar una mejora constante en los servicios destinados a la ciudadanía. En este contexto, las municipalidades enfrentan el desafío de desarrollar una cultura interna que no solo fomente valores compartidos entre los empleados, sino que también se refleje en una atención eficiente, transparente y centrada en las necesidades del usuario.

Por ello, la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario se torna un campo de estudio crucial, especialmente en instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huanta. La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta en el año 2024, partiendo de la premisa de que una cultura institucional sólida y coherente ejerce un impacto positivo en la percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios. La atención oportuna, el respeto, la eficiencia y el compromiso del personal municipal son aspectos que reflejan la cultura organizacional y, a la vez, influyen directamente en la experiencia del usuario.

Metodológicamente, este estudio se enmarca en un enfoque aplicado, con el propósito de no solo entender el fenómeno, sino también ofrecer soluciones prácticas. Se desarrolla bajo un nivel relacional, adoptando un enfoque deductivo que parte de teorías generales para verificar empíricamente hipótesis específicas. El diseño de investigación es no experimental, dado que las variables no son manipuladas, sino observadas en su contexto natural para determinar la relación entre ellas.

Por consiguiente, este estudio busca aportar evidencia empírica sobre dicha relación en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huanta, con el fin de proponer recomendaciones orientadas a fortalecer la cultura organizacional y, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

## I. Planteamiento del Problema

En los últimos años, la ciudadanía ha venido exigiendo una atención pública que sea no solo más eficiente sino también más empática y centrada en el servicio. Sin embargo, en varias municipalidades del país persisten deficiencias internas que afectan la calidad y calidez en el trato hacia los usuarios. En particular, la Municipalidad Provincial de Huanta ha mostrado insatisfacciones relacionadas con la actitud del personal, los tiempos de respuesta y la desconexión entre los valores institucionales y las prácticas cotidianas. Estas dificultades reflejan problemas estructurales en la cultura organizacional, que terminan influyendo directamente en la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios que reciben. Ante esta situación, es necesario analizar cómo la cultura interna de la institución se relaciona con la satisfacción de sus usuarios, con el fin de descubrir oportunidades para mejorar la gestión pública a nivel local.

En el contexto global, en varias partes del mundo, las instituciones públicas tienen problemas porque sus culturas organizacionales son muy rígidas, no están enfocadas en ayudar al público, y muchas veces sus empleados no están motivados (Katsaros & Nicolaidis, 2022). Esto lleva a que los usuarios tengan experiencias negativas, como largas esperas, problemas sin resolver y un trato poco personal (Jahan et al., 2022). Además, la burocracia y la falta de atención a lo que la gente necesita hacen que se sienta que el estado no está haciendo un buen trabajo (García & Huidobro, 2025). En países como China, Grecia y Bangladesh, se ha visto que sin una cultura que priorice el servicio, la calidad de trabajo en el sector público se resiente (Li et al., 2022). Por eso, es esencial cambiar la cultura dentro de las entidades públicas para recuperar la confianza y mejorar la experiencia de quienes las utilizan (Abunadi, 2013).

En Perú, las instituciones públicas tienen una cultura organizacional que se basa en estructuras rígidas y poca atención al ciudadano, lo que limita su capacidad de ofrecer servicios efectivos (OECD, 2024). Esta falta de flexibilidad crea un ambiente de trabajo donde el personal está desmotivado y no muestra interés en innovar o mejorar los procesos, lo que afecta la calidad del servicio que reciben los usuarios. Las quejas de los ciudadanos incluyen trámites burocráticos

largos, falta de claridad en los procedimientos y respuestas frías, lo que lleva a un alto nivel de insatisfacción (Contraloría General de la República, 2024). Estos problemas son más evidentes en zonas rurales o apartadas, donde se agravan las diferencias en el acceso y calidad de los servicios públicos, aumentando la desigualdad y la desconfianza hacia el estado. Es necesario investigar cómo la cultura organizacional impacta la prestación de servicios públicos y la percepción de los ciudadanos. Entender qué factores internos generan resistencia al cambio, poco compromiso y desmotivación laboral es clave para crear estrategias de transformación enfocadas en la ética, la transparencia y la atención al usuario. Sin un análisis a fondo, las reformas serán solo superficiales y la insatisfacción de los ciudadanos continuará, debilitando la confianza y eficiencia del Estado peruano.

En la Región Ayacucho, las entidades públicas tienen serios problemas debido a una cultura organizacional que es muy rígida y poco atenta a lo que realmente necesitan los ciudadanos. Esta falta de flexibilidad hace que los funcionarios no puedan adaptarse a los cambios ni responder bien a lo que la gente demanda, creando un ambiente donde falta motivación y ganas de mejorar los servicios (OECD, 2024). Los usuarios en Ayacucho a menudo enfrentan largas esperas, trámites complicados y un trato poco amable, lo que aumenta su descontento y desconfianza hacia el gobierno. Esto es aún más marcado en las zonas rurales, donde la falta de acceso a servicios y la baja calidad son más evidentes, lo que lleva a la gente a sentir que hay abandono y desigualdad (Contraloría General de la República, 2024). Con todo esto, es claro que se necesita investigar cómo la cultura organizacional impacta la eficiencia y calidad de los servicios públicos en Ayacucho. Entender qué factores internos están bloqueando la innovación y causando resistencia al cambio es clave para crear propuestas de mejora que realmente se enfoquen en las necesidades de la gente, la transparencia y la ética. Si no se hace un análisis a fondo, las reformas podrían no lograr el efecto deseado y la insatisfacción de los ciudadanos seguirá afectando la confianza en el Estado en la región.

En la Municipalidad Provincial de Huanta, la cultura organizacional se nota en los valores, normas y tradiciones que guían cómo trabaja el personal. Sin embargo, hay fallas en estos aspectos que afectan la satisfacción de los usuarios. Los valores de la institución no siempre están en sintonía con un enfoque en el servicio al ciudadano, lo que lleva a que haya poco compromiso y motivación para atender de manera eficiente. Las normas internas suelen ser muy rígidas y burocráticas, lo que dificulta adaptarse a las necesidades de la población y afecta la calidad de los servicios. Además, las tradiciones en la municipalidad suelen mantener prácticas poco innovadoras, haciendo que los procesos sean lentos y poco transparentes.

Como resultado, los usuarios sienten que la calidad del servicio es baja, con esperas largas, falta de información clara y atención poco personalizada. El acceso a los servicios es complicado, especialmente para las comunidades rurales y vulnerables. Esto genera una percepción negativa hacia la municipalidad, causando desconfianza y descontento entre los ciudadanos. Estas situaciones afectan la legitimidad de la institución y la gestión pública en Huanta, limitando el desarrollo local y la participación ciudadana. Por eso, es necesario investigar cómo los valores, normas y tradiciones impactan la calidad, accesibilidad y percepción del servicio en la Municipalidad Provincial de Huanta. Este estudio ayudará a identificar los problemas internos que impiden la modernización y a mejorar la experiencia del usuario, llevando a una gestión más eficiente y centrada en el bienestar de la comunidad. Resumiendo estos problemas, las preguntas que guiaron esta investigación fueron:

### **1.1. Formulación del problema**

#### **Problema general:**

¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024?

#### **Problemas específicos:**

- ¿De qué manera se relacionan los valores culturales con la calidad de los servicios municipales?

- ¿De qué manera se relacionan las normas culturales con la accesibilidad a los servicios municipales?
- ¿De qué manera se relacionan las tradiciones culturales con la percepción de los servicios municipales?

El estudio se realizó en la Municipalidad Provincial de Huanta, que está en la región de Ayacucho, Perú. Esta institución pública se encarga de ofrecer servicios administrativos y sociales a la gente del área. El análisis se basó en datos recogidos durante el año 2024, cuando se aplicaron diferentes métodos para obtener información y se evaluó cómo perciben los involucrados la situación. El tema principal de la investigación se centró en dos aspectos: primero, la cultura organizacional, que son los valores, normas y prácticas tradicionales que guían el comportamiento de los empleados municipales. Segundo, la satisfacción del usuario, que se refiere a qué tan contentos están los ciudadanos con los servicios que reciben. El objetivo fue ver cómo la cultura interna de la institución afecta la experiencia de los usuarios y su opinión sobre la calidad del servicio. Se formularon los siguientes objetivos para guiar la investigación:

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre los valores culturales y la calidad de los servicios municipales.
- Determinar la relación entre las normas culturales y la accesibilidad a los servicios municipales.
- Determinar la relación entre las tradiciones culturales y la percepción de los servicios municipales.

Esta investigación es importante porque ayuda a entender cómo la cultura de una organización afecta la satisfacción de los usuarios en el ámbito municipal, para la Municipalidad Provincial de Huanta, ofrece información valiosa que puede ayudar a fortalecer sus valores y mejorar la forma en que la gente percibe la calidad del servicio. En cuanto a la metodología, se sigue un enfoque cuantitativo que permite analizar de forma objetiva la relación entre las dos variables y obtener datos aplicables en situaciones similares. Además, responde a la necesidad de una gestión pública más cercana y efectiva, lo que contribuye a crear instituciones más confiables y enfocadas en las necesidades de la comunidad. Se formularon las siguientes hipótesis para guiar la investigación:

### **1.3. Hipótesis de la investigación**

#### **1.3.1. Hipótesis general:**

La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

#### **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

#### **Hipótesis alternativa ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas:**

##### **Hipótesis específica 1:**

**HE1:** Los valores culturales se relacionan significativamente con la calidad de los servicios municipales.

##### **$H_{01}$ (hipótesis nula):**

No existe una relación significativa entre los valores culturales y la calidad de los servicios municipales.

**H<sub>11</sub> (hipótesis alternativa):**

Existe una relación significativa entre los valores culturales y la calidad de los servicios municipales.

**Hipótesis específica 2:**

**HE2:** Las normas culturales se relacionan significativamente con la accesibilidad a los servicios municipales.

**H<sub>02</sub> (hipótesis nula):**

No existe una relación significativa entre las normas culturales y la accesibilidad a los servicios municipales.

**H<sub>12</sub> (hipótesis alternativa):**

Existe una relación significativa entre las normas culturales y la accesibilidad a los servicios municipales.

**Hipótesis específica 3:**

**HE3:** Las tradiciones culturales se relacionan significativamente con la percepción del servicio por parte de los usuarios municipales.

**H<sub>03</sub> (hipótesis nula):**

No existe una relación significativa entre las tradiciones culturales y la percepción del servicio por parte de los usuarios.

**H<sub>13</sub> (hipótesis alternativa):**

Existe una relación significativa entre las tradiciones culturales y la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Los resultados de esta investigación pueden servir como base para futuros estudios sobre la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en entidades públicas. La tesis está dividida en seis partes: la primera presenta el planteamiento del problema, la segunda detalla el marco teórico del estudio; la tercera detalla los métodos y materiales utilizados; la cuarta

muestra los resultados y su interpretación, la quinta detalla las conclusiones y la sexta las recomendaciones para mejorar la gestión institucional.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1 Bases teóricas**

#### **2.1.1 Cultura organizacional**

Una cultura define valores, estructuras (formales e informales) y prácticas (implícitas y explícitas) de los miembros de una organización que dan forma a sus pensamientos, sentimientos y acciones (Malaga et al., 2021).

La variable cultura organizacional es fundamental para comprender cómo las instituciones públicas, como el Municipio Provincial de Huanta, pueden mejorar su relación con los usuarios y alcanzar sus objetivos. La variable se explica mediante el desarrollo de un marco teórico que comprende su definición, características, importancia, métodos de gestión y la contribución del recurso humano (Fernández et al., 2018).

La cultura en el lugar de trabajo es una combinación de valores, así como creencias de la empresa con los procesos y estándares establecidos que conforman la empresa en su conjunto y tienen un impacto en el desempeño de los empleados en el trabajo (Cardoso et al., 2021). Como se mencionó anteriormente, la cultura en consideración actúa como un sistema que guía la relación de la institución con sus grupos de interés, impactando simultáneamente las operaciones, la percepción, las interacciones y los servicios de los usuarios de fuentes tanto internas como externas.

La cultura organizacional influye profundamente en la calidad de los servicios prestados al público. La cultura de una organización puede fomentar un ambiente sólido donde los trabajadores se sienten valorados y motivados, lo que refuerza su compromiso con la prestación de un servicio excepcional (Cantalino et al., 2021).

La cultura organizacional también promueve la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público. Una cultura corporativa que ejemplifica los ideales éticos y la dedicación al servicio público fomenta un ambiente en el que los trabajadores se sienten inspirados a actuar en beneficio colectivo.

Esto no sólo mejora la satisfacción del usuario, sino que también ayuda a recuperar la confianza en las entidades públicas (Aquino et al., 2018). Como se planteó hipotéticamente anteriormente, desarrollar y comprender la cultura organizacional requiere una consideración efectiva por parte de toda institución pública que pretenda mejorar su desempeño y su relación con los ciudadanos.

### **Características de la cultura organizacional**

Las características de la cultura organizacional son amplias y varían de una institución a otra. Sin embargo, todas comparten características que incluyen valores, normas, rituales, símbolos y clima organizacional (Allen et al., 2019).

Los valores compartidos son fundamentales, por lo que reflejan los valores que guían la conducta en la organización. Estos valores pueden incluir el respeto por los ciudadanos, la integridad en el servicio y la dedicación a la mejora del servicio. Las normas se refieren a los estándares operativos socioculturales organizacionales que rigen el comportamiento de miembros dentro de la organización. Estos están claramente definidos, en cuyo caso pueden considerarse explícitos, o no lo están, en cuyo caso se consideran implícitos, independientemente de su naturaleza, impactan el ambiente laboral (Pereira et al., 2018).

Los rituales son actividades habituales que refuerzan la cultura organizacional. Por ejemplo, un municipio que celebra reuniones periódicas para reconocer los logros del personal puede fomentar el sentimiento de pertenencia y la motivación. La representación visual de la identidad de una organización se puede lograr a través de símbolos, incluidos logotipos y lemas institucionales.

En una organización, el clima laboral abarca la percepción de empleados sobre el trabajo. Un clima positivo motiva a los empleados a colaborar mejor y a comprometerse con sus tareas, lo cual es vital para servir eficazmente a la ciudadanía (Soares et al., 2019). En resumen, estos rasgos interrelacionados forman un “ecosistema” que puede incidir en los procedimientos de gestión de las relaciones con los usuarios dentro de una institución pública.

## **Importancia de la cultura organizacional**

La cultura organizacional influye significativamente en los objetivos y metas de una organización. Una cultura corporativa sólida es vital para el éxito de cualquier negocio, ya que mejora la moral y la productividad (Saavedra, 2022). La mejora de los servicios al ciudadano y la mayor satisfacción del usuario son los hallazgos en el ámbito público.

Además, una cultura organizacional avanzada contribuye a cultivar la motivación, ya que permite un enfoque adecuado en las estrategias de la institución. La visión compartida y el compromiso con los valores organizacionales permiten a los miembros cooperar para alcanzar los objetivos definidos (Mas, 2021). Esto no sólo optimiza el flujo de trabajo de la organización; también mejora simultáneamente las relaciones entre los empleados y las habilidades de colaboración del equipo.

Una cultura organizacional sólida es de suma importancia asegurar que la organización esté altamente motivada para experimentar la transformación. La capacidad de reaccionar ante las necesidades de las personas se ve significativamente mejorada por las normas y valores operativos de las instituciones públicas, que otorgan un gran valor a la capacidad de innovar y adaptarse en la prestación de servicios públicos (Guerra, 2023). En este sentido, queda claro que toda institución pública que quiera mejorar su eficacia y relevancia social.

## **Estrategias de gestión para el desarrollo de la cultura organizacional**

Para mejorar la cultura organizacional, las organizaciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huanta necesitan utilizar muchos estilos de gestión. La promoción del liderazgo participativo, que permite a personas de todos niveles de la jerarquía de una organización tener voz en las decisiones importantes, es una de las más importantes (Bedoya, 2017). Esto no sólo sirve para ayudar a los empleados, sino que también ayuda a fomentar un sentido de inclusión y pertenencia hacia los objetivos institucionales.

Otro enfoque útil sería programar talleres periódicos que fortalezcan las habilidades interpersonales y profesionales de los empleados. La capacitación mejora las habilidades

personales y fortalece la cultura organizacional (Martínez et al., 2018). Además, establecer espacios de diálogo entre empleados y sus directivos fomenta una comunicación sin trabas.

La introducción de sistemas de recompensas, así como reconocimiento tiene un gran impacto en el desarrollo de la cultura. El reconocimiento positivo otorgado a los empleados que demuestran comportamientos basados en valores refuerza dichos comportamientos entre todos los empleados (Gonzales, 2018). De la misma manera, fomentar reuniones sociales u otras actividades recreativas sirve para mejorar la relación entre los integrantes de un equipo.

Por último, para identificar áreas específicas que necesitan mejoras, es necesario prestar atención a las evaluaciones periódicas del clima organizacional. Estas pruebas pueden decirle mucho sobre cómo se sienten los empleados acerca de su lugar de trabajo y qué partes de la cultura podrían necesitar algunos ajustes o refuerzos (García et al., 2020).

### **Importancia de los recursos humanos en el desarrollo de la cultura organizacional**

El desarrollo efectivo de una cultura organizacional depende, en gran medida, del nivel de capital humano en las instituciones públicas. Los recursos humanos son los elementos básicos, ya que encarnan tanto el factor motivador como el resultado de esa cultura (Yépez, 2021). Cuando los empleados tienen oportunidades para avanzar en sus carreras, aumenta su competencia y los hace más comprometidos con los propósitos de la empresa.

El desarrollo continuo del personal permite crear un equipo competente capaz de enfrentar desafíos complejos dentro del ámbito público. Los miembros del personal que han recibido capacitación en áreas como gestión pública o servicio al usuario tienden a tener un mejor desempeño en general y, como resultado, los usuarios terminan recibiendo un mejor servicio (Malaga et al., 2021).

Otra parte importante de la creación de una buena cultura empresarial es asegurarse de que todos los trabajadores sean bienvenidos y apreciados. Más creatividad y empleados más felices son comunes en las empresas que valoran la diversidad y la inclusión (Carvalho et al., 2018). Esto repercute positivamente en cómo se perciben sus servicios por parte del público.

Finalmente, involucrar al personal en procesos decisionales relacionados con cambios culturales puede aumentar su sentido de pertenencia e identificación con la organización. Cuando los trabajadores sienten que sus opiniones son valoradas y tenidas en cuenta, están más dispuestos a adoptar comportamientos alineados con los valores culturales deseados.

Organizaciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huanta se benefician de conexiones internas y externas efectivas cuando los empleados tienen un conocimiento firme de la cultura de la institución, como se indicó anteriormente. Mejorar estratégicamente una cultura a través de su capital humano cultiva la satisfacción de los usuarios a niveles más altos. Desde un punto de vista operativo, las actividades que estas instituciones realizan no sólo mejoran el valor de sus vínculos con las comunidades a las que sirven.

### **Teoría de los valores organizacionales**

La Teoría de los Valores Organizacionales se centra en cómo la filosofía rectora y los valores compartidos de la cultura organizacional de Jossey - Bass afectan el comportamiento dentro de la organización. Según Romano et al. (2019), los valores organizacionales se consideran los principios que sirven de base para las acciones adoptadas, las decisiones tomadas, las relaciones dentro del entorno de trabajo y el ecosistema del lugar de trabajo, incluidos los usuarios. La teoría de Wikinomics, por ejemplo, es importante en un contexto empresarial porque indica que los valores comunes compartidos entre los empleados podrían influir en el servicio prestado a los usuarios.

A través de las relaciones sociales organizacionales, lo que se considera aspectos internos como las expectativas y la motivación de los empleados y factores externos como las demandas, así como expectativas de los usuarios, se unen para formar los valores organizacionales (Silva et al., 2018). Consideremos, por ejemplo, una institución pública, si se fomenta el apoyo y el respeto, es más probable que se genere un entorno que favorezca el desarrollo personal, esto beneficia a los empleados y a su experiencia en general.

Además, estudios recientes han demostrado que existe una correlación positiva entre los valores organizacionales y la satisfacción laboral (Silva et al., 2018). Esto proporciona una fuerte evidencia de que los empleados se sienten más satisfechos cuando se identifican con los valores de su empleador. Esto es especialmente importante en la administración pública, donde la dedicación y el entusiasmo de los colaboradores son clave para lograr los objetivos. En consecuencia, es crucial pensar cómo estos valores afectan tanto al personal municipal como a los vecinos que interactúan con ellos y estudiar cómo la cultura organizacional afecta la satisfacción de los usuarios en el Municipio Provincial de Huanta.

### **Teoría de la calidad del servicio (SERVQUAL)**

La Teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL) es un método muy popular para medir la satisfacción de los destinatarios del servicio. Desarrollado según Silva et al. (2018) por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), accesibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad son las cinco dimensiones principales según las cuales este modelo clasifica las percepciones de clientes sobre un servicio.

En el contexto de la gestión pública, estos aspectos son esenciales para evaluar en qué medida las organizaciones cumplen con expectativas de sus usuarios. La dimensión de tangibilidad se refiere a la infraestructura tangible y los recursos accesibles a los usuarios. En el caso de una organización pública, esto abarca oficinas adecuadamente equipadas y la disponibilidad de canales de comunicación. La confiabilidad describe el alcance de las obligaciones impuestas a los usuarios, por ejemplo, garantizar que las operaciones de servicio se realicen según las instrucciones. La capacidad de respuesta se refiere a las medidas que el personal toma respecto a las quejas de los usuarios o, a nivel organizacional, a las acciones tomadas para resolver los problemas de los usuarios dentro de plazos razonables (Gaviria et al., 2019).

La empatía implica conocer y atender los requisitos únicos de cada usuario, es de suma importancia en la gestión pública. Finalmente, la confianza del usuario está asociada con la

seguridad; esto resulta muy importante en un entorno seguro cuando se necesita la atención de los usuarios. La Municipalidad Provincial de Huanta puede utilizar SERVQUAL para evaluar cómo cada uno de estos factores afecta la satisfacción de los residentes con los servicios de la ciudad.

Estudios recientes han demostrado que mejorar estas dimensiones puede llevar a un aumento significativo en la satisfacción del usuario (Oberfoll et al., 2018). Por lo tanto, examinar esta relación en el contexto de Huanta nos permite no sólo discernir mejoras potenciales a la cultura sub estratégica, sino también cómo estas mejoras resultarían en una mayor satisfacción entre los ciudadanos.

Como se señaló en la discusión, las teorías seleccionadas formulan un modelo para explicar algunos aspectos relacionados con el enfoque principal del estudio. La Teoría de Valores Organizacionales destaca los valores compartidos como uno de los elementos más relevantes dentro de una organización y cómo influyen en su cultura y las relaciones con los usuarios. Además, la Teoría SERVQUAL ofrece y amplía la calidad del servicio en numerosos aspectos o dimensiones interrelacionados e intrínsecamente vinculados. Todas estas teorías son pertinentes al tema central de esta tesis y contribuyen al desarrollo de enfoques eficaces para mejorar la cultura organizacional, así como la satisfacción del usuario.

### **Dimensiones de la variable cultura organizacional**

La cultura organizacional afecta el comportamiento del personal y la felicidad de los usuarios, lo que la convierte en una idea crucial en la administración pública. En el contexto el estudio titulado “Cultura organizacional y satisfacción del usuario en el Municipio Provincial de Huanta-2024”, se lleva a cabo un análisis integral de la cultura de una organización, incluidos sus valores, convenciones y tradiciones. Cada dimensión es crítica para la gestión de las instituciones públicas y la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios públicos ofrecidos.

## **Dimensión 1: Valores**

Los valores organizacionales sirven como pautas principales que rigen las acciones y decisiones en una organización. Según Abreu et al. (2019), los valores son valores comunes que determinan cómo se relacionan las personas de una organización entre sí y con el entorno. En el caso de la gestión pública, los valores son más cruciales porque proporcionan un principio ético que orienta las actividades de los empleados hacia el servicio a la ciudadanía. Por ejemplo, un valor como la transparencia, la responsabilidad o el compromiso con la excelencia: todos estos factores contribuyen a fomentar una relación de confianza entre el municipio y sus ciudadanos.

Las características de los valores organizacionales es integrar su capacidad de comunicarse y reforzarse a través de medios como la formación y el reconocimiento (Gambi et al., 2020). Estos principios también deben coincidir con los objetivos declarados de la organización si todos queremos avanzar en la misma dirección. Desarrollar principios que apoyen el bienestar de los residentes puede mejorar en gran medida el servicio brindado por el Municipio Provincial de Huanta.

La gestión pública se ve fortalecida por la motivación de valor; una cultura laboral positiva y la retención del personal son dos áreas en las que contribuye. El compromiso y el esfuerzo de un trabajador con el servicio organizacional probablemente alcanzarán su máximo potencial cuando se identifiquen con los valores instituidos por la organización (Romano et al., 2019). Esto afecta la satisfacción del usuario; también fomenta una cultura organizacional constructiva que ayuda a retener el talento.

## **Dimensión 2: Normas**

Las normas organizacionales son reglas y políticas que definen la conducta apropiada dentro de una organización. Estas normas son fundamentales para mantener el orden, así como la eficiencia en las actividades diarias (Pérez, 2020). En el contexto público, los estándares

pueden comprender las políticas de una administración, el marco ético, así como la relación con los ciudadanos y sus expectativas.

Una característica importante de las normas es su capacidad para proporcionar orden y heurística dentro de la organización. Las normas definen las expectativas de cada miembro, lo que ayuda a reducir los conflictos y los malentendidos (Silva et al., 2018). Respetar estándares bien definidos puede mejorar el nivel de servicio al usuario en el Municipio Provincial de Huanta.

Servir como herramientas para fomentar la apertura y la responsabilidad es un excelente ejemplo de por qué las normas son tan vitales en la gestión pública. Cuando existen procedimientos definidos que especifican cómo deben llevarse a cabo las interacciones del personal con la ciudadanía, la supervisión, así como la evaluación del desempeño de los empleados se simplifican considerablemente (Gaviria et al., 2019). Mejorar la calidad del servicio es una cosa, pero aumentar aún más la confianza pública en diversas instituciones es otra ventaja completamente distinta.

### **Dimensión 3: Tradiciones**

Las tradiciones organizacionales se tratan de prácticas y rituales que han evolucionado en un establecimiento. Dichas tradiciones pueden incluir celebraciones anuales, programas honoríficos u otras actividades (Oberfoll et al., 2018). Las tradiciones son cruciales para reforzar la identidad organizacional y la cohesión del equipo.

Un sello distintivo de cualquier tradición organizacional es el fomento del sentido de pertenencia entre sus miembros. Mediante la participación en ceremonias comunitarias, los empleados forjan vínculos afectivos no solo con sus compañeros, sino también con los propósitos de la organización (Fernández et al., 2018). En términos más generales, esto podría indicar un compromiso más fuerte para atender las necesidades del público.

La importancia de las tradiciones en la gestión pública se basa en el fortalecimiento del espíritu comunitario o la identidad dentro de la propia institución. En cuanto a la cultura organizacional interna, surgen determinantes positivos al establecer tradiciones que

conmemoran hitos o reconocen contribuciones singulares (Cardoso et al., 2021). Además, estas prácticas pueden servir como instrumentos para transmitir los valores de una organización a los nuevos miembros del personal y al mismo tiempo reforzar su identidad organizacional.

Finalmente, para comprender la estructura de la cultura organizacional en organismos públicos como el Municipio Provincial de Huanta, es necesario considerar los aspectos de tradiciones, normas y valores. Las impresiones de los usuarios sobre los servicios y el entorno laboral interno se ven afectadas por las características esenciales que proporciona cada dimensión. El desempeño del personal y la felicidad de los ciudadanos se ven reforzados por una cultura corporativa sólida.

### **2.1.2 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es cómo el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del usuario. Esta percepción reflejada es una reevaluación de la retroalimentación y, en este contexto, una experiencia favorable desde la perspectiva del usuario (Carvalho et al., 2018).

La variable satisfacción del usuario es de suma importancia en el contexto de la administración pública del Municipio Provincial de Huanta. Hasta entonces, la definición convencional de servicios públicos era la satisfacción del usuario, que puede definirse como la valoración de los servicios prestados por las instituciones públicas por parte del público en general. La confianza y la legitimidad hacia las autoridades locales pueden fomentarse mediante una alta satisfacción, por el contrario, una baja satisfacción puede generar descontento y aumentar la desconfianza, en cualquier caso, este concepto es crucial.

A continuación, se desarrolla el marco teórico sobre la satisfacción del usuario, abarcar su significado y características, trascendencia, enfoques y funciones de gestión, la definición y papel de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.

La satisfacción del usuario depende del grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del consumidor (Cardoso et al., 2021). Las evaluaciones de la gente sobre las

diversas agencias gubernamentales reflejan este nivel de satisfacción en el ámbito de administración pública. De acuerdo con (Cantalino et al., 2021), la satisfacción del usuario sirve como un indicador fundamental de la productividad dentro de una institución y muestra cuán receptiva es la organización a los requisitos y expectativas de la población.

La relevancia de la satisfacción del usuario en la gestión pública reside en su percepción del gobierno, y esto reside en la confianza que se genera. Un servicio público que cumple con las expectativas genera confianza y construye una relación estrecha con la ciudadanía (Aquino et al., 2018). Además, un instrumento crucial para mejorar la calidad del servicio en la administración pública es el reconocimiento y examen de las cuestiones relacionadas con la satisfacción de los usuarios dentro de un marco que considere la participación ciudadana como beneficiosa.

A nivel local, como en Huanta, el impacto de la satisfacción de los usuarios en un municipio afecta directamente la percepción de servicios municipales, así como otros elementos como el compromiso cívico y la dedicación comunitaria. La participación pública deliberativa fortalece al mismo tiempo que fomenta la participación positiva hacia las autoridades locales ya que la gente está contenta de recibir los servicios (Allen et al., 2019). Por ello, mejorar la satisfacción de los usuarios es fundamental para reforzar la legitimidad, así como la eficacia de las instituciones públicas.

### **Características de la satisfacción del usuario**

Los rasgos que definen la satisfacción del usuario son numerosos y difieren según el contexto y el tipo de servicio prestado. Sin embargo, algunas características comunes incluyen: expectativas, percepción, experiencia, feedback y lealtad (Pereira et al., 2018).

Las expectativas son lo que un usuario espera recibir antes de interactuar con un servicio. Una expectativa se define como una opinión formada de antemano. Esta expectativa puede surgir debido a experiencias, información o recomendaciones de servicios. La expectativa

también puede verse influenciada por la publicidad, por otro lado, se centra en cómo la valoración que hacen los consumidores del servicio realmente recibido está a la altura de sus expectativas.

La experiencia del usuario es un factor determinante en su nivel de satisfacción. Esta experiencia abarca todos los puntos de contacto entre el ciudadano y la institución pública, desde el acceso a información hasta la atención al usuario durante trámites específicos (Soares et al., 2019). Un servicio que proporciona una experiencia positiva tiende a generar mayor satisfacción.

El feedback es otro elemento clave; permiten a las instituciones recopilar las opiniones y sugerencias de los usuarios, así como su percepción del servicio ofrecido. Esta retroalimentación puede contribuir a fortalecer la calidad del servicio, que se mantiene en constante mejora (Saavedra, 2022). Por último, pero no menos importante, la lealtad del usuario se define como la propensión de los usuarios de un servicio a mantenerlo o sugerirlo a otros. Cuando los usuarios son realmente leales, significa que están muy satisfechos.

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

Las instituciones públicas y gubernamentales obtienen numerosas ventajas de la satisfacción del usuario. Un mayor nivel de satisfacción del usuario mejora la reputación institucional. La satisfacción ciudadana siempre da lugar a lo que muchos considerarían publicidad no solicitada en la que los ciudadanos promocionan al gobierno local (Mas, 2021). Un suceso de este tipo puede generar una mayor confianza en las estructuras de gobierno local.

Además, un elevado nivel de satisfacción del usuario fortalece las relaciones de participación ciudadana. Controlar el entusiasmo ciudadano permite una mayor participación en actividades de voluntariado y en la colaboración con organismos gubernamentales (Guerra, 2023). Junto con la conversación constructiva entre personas e instituciones, esto también mejora la gobernanza, ya que se forman vínculos comunitarios más amplios.

Otra cosa importante a tener en cuenta es que las instituciones públicas pueden reducir sus gastos operativos al brindar servicios de alta calidad que hagan felices a sus usuarios. Es menos probable que un usuario satisfecho presente una queja formal o reconozca un problema

operativo, ya que ambas consumen recursos administrativos y organizativos (Bedoya, 2017). Esto permite a las instituciones dirigir la asignación de recursos a mejorar aún más sus servicios.

Finalmente, evaluar y gestionar con precisión la satisfacción del usuario permite a las instituciones identificar áreas específicas que requieren mejora. Esto fomenta un enfoque proactivo para la mejora continua, a la vez que establece estándares más rigurosos para el servicio público (Martínez et al., 2018).

### **Estrategias de gestión para asegurar la satisfacción del usuario**

En instituciones públicas como el Municipio Provincial de Huanta, la satisfacción del usuario se puede lograr mediante la aplicación de enfoques de gestión específicos. Un enfoque fundamental es el desarrollo de sistemas de comunicación adecuados entre los ciudadanos y su gobierno local. El desarrollo de plataformas digitales que permiten a los usuarios expresar sus pensamientos y propuestas fomenta diálogos transnacionales abiertos y constructivos (Gonzales, 2018).

Un enfoque vital adicional es la capacitación del personal municipal en atención al usuario y habilidades interpersonales relacionadas. La capacitación continua garantiza que todo el personal esté preparado para afrontar situaciones difíciles y brindar un servicio excepcional (García et al., 2020). Otro beneficio de fomentar una cultura empresarial centrada en los ciudadanos es la mayor propensión de los empleados a priorizar las necesidades de los consumidores.

Realizar encuestas de satisfacción periódicas también es fundamental. Estas encuestas permiten conocer la percepción de ciudadanos sobre los servicios prestados y las mejoras necesarias (Yépez, 2021). Se puede diseñar estratégicamente un cambio para un mejor desempeño utilizando esta información.

Finalmente, establecer programas de reconocimiento para empleados que demuestren un compromiso excepcional con el servicio al usuario puede incentivar comportamientos positivos dentro del equipo municipal (Malaga et al., 2021). Este tipo de iniciativas no solo

fortalece la moral del personal, sino que también impacta directamente en cómo se percibe el servicio por parte de los ciudadanos.

### **Importancia de los recursos humanos, materiales y tecnológicos**

Los recursos humanos son fundamentales para asegurar una alta satisfacción del usuario en cualquier institución pública. La capacitación constante del personal no solo mejora sus habilidades técnicas sino también su capacidad para interactuar efectivamente con los ciudadanos (Carvalho et al., 2018). Un equipo bien preparado está mejor posicionado para ofrecer soluciones rápidas y efectivas a las necesidades ciudadanas.

Además, contar con recursos materiales adecuados es esencial para brindar un buen servicio público. Esto incluye desde instalaciones accesibles hasta herramientas tecnológicas que faciliten trámites administrativos (Abreu et al., 2019). Las municipalidades deben invertir en infraestructura adecuada que permita ofrecer servicios eficientes.

La implementación de tecnología también tiene un papel crucial en mejorar la experiencia del usuario. Plataformas digitales pueden facilitar trámites administrativos e incrementar el acceso a información relevante para los ciudadanos (Gambi et al., 2020). Al digitalizar procesos burocráticos complejos, se reduce el tiempo necesario para realizar gestiones y se mejora significativamente la percepción general sobre el servicio público.

Finalmente, integrar todos estos recursos, humanos, materiales y tecnológicos, permite crear un sistema cohesivo orientado hacia el ciudadano. Esta integración no solo fortalece eficiencia operativa, sino que también contribuye a construir una relación más fuerte entre las autoridades locales y sus usuarios (Romano et al., 2019).

En definitiva, para que organizaciones públicas como el Municipio Provincial de Huanta mejoren su administración, es crucial comprender y ejecutar planes que apunten a aumentar la satisfacción del consumidor. Al comprender a fondo esta idea y comprender su definición, rasgos y significado se pueden establecer métodos efectivos que aseguren no solo una mejor atención al ciudadano sino también una mayor legitimidad hacia las autoridades locales.

## **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es parte esencial de la administración pública en general y de la Municipalidad Provincial de Huanta en particular. Esta variable puede estudiarse en términos de calidad del servicio, acceso y percepción. Estas dimensiones se detallan a continuación en cuanto a su definición, características y relevancia en la gestión pública.

### **Dimensión 1: Calidad del servicio**

La calidad del servicio se relaciona con qué tan bien el nivel de servicio ofrecido corresponde a las expectativas y requisitos del usuario. Según Pérez (2020), la calidad del servicio del sector público abarca la oferta de servicios y productos, así como el método de su prestación. Esto abarca factores como la atención al usuario, la optimización de procesos y la empatía de los empleados. En la administración pública, mantener una buena calidad del servicio es necesaria para conservar la confianza y la felicidad de los ciudadanos.

La calidad del servicio está determinada por aspectos como la capacidad de respuesta, que significa estar preparado para ayudar en el momento oportuno; empatía, que significa dar a cada usuario una atención personalizada; y confiabilidad, lo que significa poder cumplir lo prometido (Silva et al., 2018). Estos aspectos son fundamentales para evaluar cómo ve la población general los servicios prestados. La participación de los empleados en actividades democráticas está influenciada por el grado de satisfacción con los servicios prestados, que a su vez está influenciado por el nivel de satisfacción con esos servicios.

La relevancia de la calidad del servicio en la gestión pública refuerza su capacidad para generar confianza y respaldar la legitimidad de las instituciones. Los ciudadanos que perciben la prestación de servicios como satisfactoria tienden a confiar más y a participar activamente en la comunidad (Gaviria et al., 2019). Además, una mejor calidad del servicio puede reducir los costos operativos de las instituciones públicas al disminuir el volumen de quejas y reclamaciones formales. Por lo tanto, es imperativo que todas las agencias gubernamentales trabajen para mejorar la cantidad y calidad de servicios que brindan.

## **Dimensión 2: Accesibilidad**

La accesibilidad se refiere a la forma en que los usuarios pueden utilizar los servicios de una institución pública. Esto incluye no solo el acceso a la dirección específica de la institución, sino también a información y servicios relevantes (Oberfoll et al., 2018). Con respecto a Huanta, la eliminación de las barreras que restringen el acceso de los individuos con discapacidad o que residen en comunidades rurales remotas garantiza la accesibilidad.

Las características de la accesibilidad incluyen facilidad de uso, se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden navegar por los procesos; la disponibilidad, que indica que los servicios están accesibles siempre que los ciudadanos los necesitan; y la transparencia, que se refiere a la información clara disponible sobre la funcionalidad de los servicios (Fernández et al., 2018). Estas características son cruciales para garantizar que los ciudadanos disfruten de acceso irrestricto a los servicios públicos.

La importancia de la accesibilidad en la gestión pública se apoya como resultado de su enfoque. El acceso universal contribuye a una mayor inclusión y participación, características distintivas de la equidad social (Cardoso et al., 2021). Además, la mejora de la accesibilidad mejora el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual está directamente relacionado con la reducción de las frustraciones causadas por procesos burocráticos complejos o información insuficiente. En resumen, garantizar la accesibilidad es fundamental para el desarrollo de una relación constructiva entre los gobiernos locales y la ciudadanía.

## **Dimensión 3: Percepción**

La percepción es la forma en que los usuarios perciben y evalúan sus interacciones con un servicio. Esta dimensión es subjetiva y puede variar considerablemente entre usuarios. Según Cantalino et al. (2021), la forma en que el público ve al gobierno es una buena medida de cuán efectiva ha sido una política. Si el Municipio Provincial de Huanta quiere hacer más felices a sus residentes, primero debe saber cómo se sienten acerca de los servicios que reciben.

Las expectativas previas que determinan cómo se evalúa el servicio prestado y las experiencias pasadas que pueden alterar las expectativas futuras de algún modo son características muy importantes de la percepción; y comparaciones sociales, donde los usuarios evalúan sus experiencias frente a las de otras personas (Aquino et al., 2018). Estos rasgos subrayan cómo las percepciones pueden formarse mediante influencias internas y externas.

La relevancia de la percepción en la gestión pública radica en su capacidad para influir en el comportamiento ciudadano. Las percepciones favorables fomentan una mayor confianza y lealtad hacia las instituciones públicas, mientras que las percepciones desfavorables tienden a generar desconfianza y apatía hacia la participación en la democracia (Allen et al., 2019). Por consiguiente, las percepciones deben gestionarse correctamente, ya que ello contribuye a cultivar una relación positiva entre las autoridades locales y los ciudadanos.

Para una organización pública como el Municipio Provincial de Huanta, la satisfacción del usuario se entiende mejor en relación con factores como la calidad del servicio, la accesibilidad y la percepción de los usuarios sobre el servicio. El entorno de trabajo interno y la forma en que los usuarios ven los servicios se ven afectados por los aspectos importantes que proporciona cada dimensión. Una cultura corporativa que valore a sus empleados y a la comunidad en general puede hacer maravillas con la moral y la productividad.

## **2.2. Marco conceptual**

Para entender cómo funcionan por dentro las instituciones públicas y cómo esto afecta lo que la gente piensa de ellas, es clave analizar la cultura organizacional y la satisfacción del usuario. En este estudio, vamos a mirar la cultura organizacional basándonos en lo que dicen Málaga et al. (2021). Ellos sugieren que las cosas como los valores, normas y tradiciones dentro de una institución influyen en cómo los empleados públicos se relacionan y ofrecen sus servicios. Esto es especialmente relevante en las municipalidades de Perú, donde la cultura local juega un papel importante en la gestión pública. Además, vamos a analizar la satisfacción del usuario siguiendo las ideas de Carvalho et al. (2018). Ellos mencionan que cómo se percibe el servicio,

su accesibilidad y la calidad del trato son factores clave para entender cuán satisfechos están los ciudadanos. Esta visión es útil para ver cómo las prácticas dentro de la organización pueden afectar la experiencia de la gente cuando interactúa con las entidades públicas. A partir de estas consideraciones, las palabras más relevantes tratados en esta tesis fueron:

**Accesibilidad al servicio:** Facilidad con la que las personas pueden utilizar o solicitar atención pública (Carvalho et al., 2018).

**Atención al ciudadano:** Interacción directa que se ofrece desde la entidad hacia quien solicita el servicio (Carvalho et al., 2018).

**Calidad del servicio:** Grado en que las expectativas del ciudadano son alcanzadas o superadas (Carvalho et al., 2018).

**Clima laboral:** Percepción generalizada sobre el ambiente de trabajo y la dinámica interpersonal (Málaga et al., 2021).

**Confianza en la institución:** Seguridad que siente el usuario respecto al cumplimiento de lo prometido (Carvalho et al., 2018).

**Costumbres internas:** Hábitos institucionalizados que se repiten en la rutina laboral (Málaga et al., 2021).

**Creencias compartidas:** Convicciones comunes que definen cómo se entienden las funciones y los roles (Málaga et al., 2021).

**Cultura organizacional:** Conjunto de principios, costumbres y patrones que guían la conducta colectiva dentro de una institución (Málaga et al., 2021).

**Expectativas del usuario:** Ideas previas que tiene la ciudadanía sobre cómo debería ser el servicio (Carvalho et al., 2018).

**Experiencia de servicio:** Conjunto de vivencias que el usuario acumula durante el proceso de atención (Carvalho et al., 2018).

**Identidad institucional:** Imagen compartida sobre lo que representa la organización para sus integrantes (Málaga et al., 2021).

**Lenguaje institucional:** Formas específicas de comunicación que reflejan la identidad organizacional (Málaga et al., 2021).

**Liderazgo organizacional:** Estilo de conducción que influye en la forma de actuar y pensar de los grupos (Málaga et al., 2021).

**Normas:** Reglas internas, explícitas o no, que estructuran las relaciones y las acciones cotidianas (Málaga et al., 2021).

**Percepción del servicio:** Opinión que se forma el usuario sobre el trato y la eficiencia recibida (Carvalho et al., 2018).

**Retroalimentación del usuario:** Opinión o comentario que proporciona el ciudadano tras recibir un servicio (Carvalho et al., 2018).

**Satisfacción del usuario:** Nivel de conformidad que percibe una persona tras interactuar con un servicio (Carvalho et al., 2018).

**Tiempo de respuesta:** Rapidez con la que la institución responde a una solicitud o reclamo (Carvalho et al., 2018).

**Tradiciones:** Prácticas repetidas a lo largo del tiempo que conforman la identidad institucional (Málaga et al., 2021).

**Valores:** Criterios éticos y sociales compartidos que orientan las decisiones y el comportamiento de los miembros (Málaga et al., 2021).

## **2.3 Marco referencial**

### ***Internacionales***

Se tiene el estudio desarrollado por García et al. (2020) titulado: “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos en una institución educativa estatal de Colombia”. Buscó determinar si el personal de escuelas públicas exhibe altos niveles de satisfacción laboral en relación con la cultura organizacional. La investigación empleó un diseño de campo no experimental y transversal para realizar un análisis descriptivo y correlacional. La muestra incluyó a 50 personas. Los hallazgos indicaron una correlación fuerte

y estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,899;  $p < 0,01$ ). De esto se deduce que los líderes pueden mejorar la satisfacción laboral de los empleados al fomentar una cultura organizacional propicia. La consolidación de la cultura organizacional fiable y colaborativa puede mejorar significativamente la satisfacción laboral del personal de la institución educativa.

Igualmente, en el estudio de Yépez (2021) titulado: “Satisfacción del usuario y cultura organizacional en el Laboratorio Clínico del Hospital de Emergencias Médicas de Tumbaco, Quito - 2021: un estudio de caso”, buscó identificar relación que existe entre satisfacción laboral y la cultura organizacional en el contexto hospitalario. La investigación, de carácter descriptivo y correlacional, y que utilizó una metodología de campo transversal y no experimental, contó con cincuenta participantes. Según los hallazgos, se determinó una correlación positiva baja ( $r = 0.327$ ) y estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), entre los dos factores que estaban altamente correlacionados entre sí. Es probable que los empleados en este entorno sean más felices en su vida laboral si sus líderes fomentan una cultura organizacional productiva. Lo que indica, que mejorar la cultura organizacional influye en la satisfacción de los usuarios.

### ***Nacionales***

Se cuenta con el estudio de Saavedra (2022) titulado: “Vínculo entre los niveles de cultura y clima organizacional y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de medicina pediátrica”. Buscó conocer cómo se relaciona el clima y la cultura organizacional con la satisfacción de los niños que visitan el servicio médico pediátrico. Esta investigación fue de carácter analítico y prospectivo, con un enfoque cuantitativo. De toda la muestra, 79 eran expertos médicos y 400 eran familiares que brindaban atención (como padres y hermanos). Los datos se recolectaron mediante un instrumento SERVQUAL modificado, la Escala del Excellence Management Institute, la Escala de Clima Organizacional (EDCO) de Acero y Echeverri y otros instrumentos similares (MINSA-2011). Para examinar la correlación entre las variables se utilizó la prueba de chi-cuadrado. Los hallazgos mostraron que la cultura de la empresa era moderada

(93,7% de satisfacción), el ambiente era igualmente moderado (100% de satisfacción) y el 54% de los consumidores externos estaban contentos con el servicio que recibieron. Finalmente, se demostró que la felicidad de los usuarios externos del servicio de medicina pediátrica está relacionada con la cultura y el ambiente organizacional del servicio.

Asimismo, en el estudio de Mas (2021) titulado: "Satisfacción laboral del personal administrativo y cultura organizacional en la institución privada de educación superior técnica San Ignacio de Pedralbes en Moyobamba, 2020". En el mundo actual, las instituciones educativas no pueden tener éxito sin una cultura corporativa sólida. Los centros tecnológicos educativos tienen la obligación con sus usuarios de mejorar el estándar del servicio que brindan. El objetivo de este proyecto de investigación descriptiva fundamental del año fue investigar las formas en que la cultura organizacional afectó el nivel de felicidad experimentado por su personal. Se realizó un extenso análisis estadístico con pruebas de hipótesis basadas en la teoría y los hallazgos mostraron que los miembros del personal administrativo reportan niveles más altos de satisfacción laboral debido a la cultura organizacional formada. Además, un coeficiente de Spearman de 0,535 indicó una asociación muy alta entre la cultura corporativa y el compromiso de los empleados, particularmente en la categoría "Eficiente y satisfecho".

De igual manera, el estudio de Guerra (2023) titulado: "Clima organizacional y satisfacción de los usuarios atendidos por la Unidad Móvil de Urgencias durante la pandemia de COVID-19 en Piura, 2021". Buscó examinar la epidemia de COVID-19 en Piura 2021 y las condiciones laborales de los usuarios del SAMU en relación entre sí. En este estudio se utilizaron métodos de investigación cualitativos, analíticos, transversales y prospectivos. El estudio encuestó a 80 expertos médicos y 110 pacientes de SAMU. Se recibieron comentarios positivos sobre la cultura, el diseño y los recursos humanos de la empresa. En cuanto a la confiabilidad, la empatía, la captura de respuestas, la seguridad y los elementos táctiles, la mayoría de los usuarios los consideraron satisfactorios. Existe una correlación significativa entre el ambiente laboral de los

profesionales de la salud y los niveles de satisfacción de los usuarios, lo que indica que el clima organizacional influye en la percepción de los servicios del SAMU.

Igualmente, el estudio de Bedoya (2017) titulado: “Relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Lima – 2017”. Buscó examinar la conexión entre la cultura empresarial y la calidad del servicio brindado por la oficina de Los Olivos a partir de las opiniones de 190 usuarios. Utilizando una estrategia cuantitativa y una técnica hipotética-deductiva, esta investigación fundamental tuvo como objetivo identificar vínculos entre las dos variables. Una encuesta exhaustiva y una investigación de campo respaldaron la estrategia correlacional transversal no experimental. El estudio de datos que utilizó el coeficiente Rho de Spearman reveló una fuerte relación directa de nivel débil entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Por otro lado, el estudio de Martínez et al. (2018) titulado: “Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los egresados de Administración de Empresas en una universidad privada de Trujillo, 2018”. El objetivo del estudio era descubrir si la satisfacción de los graduados estaba correlacionada con la calidad del servicio mediante encuestas y revisión de la literatura. Para mantener contentos a sus estudiantes y exalumnos, la institución da prioridad a brindar un servicio de alta calidad. Se descubrió una correlación de 0,522 y un nivel de significancia de 0,009 entre la calidad del servicio y la satisfacción de los graduados después de encuestar a 24 graduados. Sin embargo, el 45,83% de los que respondieron la encuesta estaban descontentos con el nivel de atención que recibieron por parte de la institución.

### ***Locales***

A nivel local, el estudio de Gonzales (2018) titulado: “Vínculo entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho – 2018”. Buscó examinar cómo la satisfacción laboral del personal fue influenciada por la cultura organizacional. La investigación utilizó una metodología descriptiva y correlacional, fue de carácter cuantitativa y se diseñó mediante una metodología transversal y no

experimental. La muestra incluyó 35 trabajadores asistenciales, validando los cuestionarios con coeficientes alfa de Cronbach. Se observó que la cultura organizacional se percibía a veces (60,0%) y a menudo (40,0%), mientras que la satisfacción laboral variaba entre a veces (62,9%), nunca (31,4%), y siempre (5,7%). Los hallazgos del estudio indican una asociación sólida y moderada entre la cultura corporativa y la satisfacción laboral de los empleados de la salud, junto con correlaciones fuertes y moderadas con otros factores, incluidos componentes visibles, valores y creencias, y suposiciones inconscientes.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El presente estudio titulado “Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta - 2024” fue aplicada. No se trató de encontrar nuevas aplicaciones, sino de usar lo que ya sabemos sobre cómo funcionan las organizaciones y su ambiente.

La investigación buscó entender mejor la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario, el objetivo de la investigación no es desarrollar nuevas teorías, sino utilizar el conocimiento disponible sobre la cultura organizacional y la gestión pública, destinadas a formular alternativas precisas para atender necesidades concretas, como elevar la satisfacción del usuario municipal. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación aplicada es un proceso organizado que se enfoca en formular soluciones eficientes a problemas específicos y la mejora de productos, servicios y métodos. Pino (2020) también mencionó que este tipo de investigación usa el conocimiento que ya tenemos para enfrentar problemas reales y diseñar soluciones útiles.

#### **3.2 Nivel de investigación**

Este estudio, se desarrolló dentro del nivel relacional para analizar cómo se relacionan la cultura organizacional y la satisfacción de los usuarios. Este planteamiento posibilitó identificar conexiones importantes que permitirían direccionar acciones orientadas a mejoras en los servicios municipales de Huanta. Al comprender cómo diferentes factores están relacionados, se buscó entender mejor lo que influye en la percepción y grado de satisfacción de los usuarios. Según Hadi et al. (2023), el enfoque relacional se trata de evaluar la relación entre variables sin buscar establecer una causa directa. En este caso, era clave entender las diferentes partes de la cultura organizacional y cómo impacta en la percepción y satisfacción de los ciudadanos.

### **3.3 Diseño de investigación**

El estudio se diseñó como no experimental de corte transversal, en el sentido que no se introdujeron modificaciones en las variables. En cambio, se centró en analizar cómo se relacionan la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en su entorno natural. Este enfoque permitió observar de manera auténtica lo que ocurría en la Municipalidad Provincial de Huanta, sin intervenir en sus procesos internos ni influir en las percepciones de los usuarios. Además, se trató de un estudio de corte transversal, pues la recolección de datos se realizó en un único momento, brindando una visión puntual de la situación institucional durante el periodo de investigación.

Según Hernández et al. (2014), usamos un diseño no experimental porque los investigadores no controlan directamente las variables. Esto pasa cuando ya ocurrieron los fenómenos o no se pueden cambiar por motivos éticos o prácticos. En esta investigación, este enfoque fue bueno porque queríamos describir y analizar cómo los factores culturales de la institución impactan en la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios, sin modificar nada en el proceso.

### **3.4 Método de investigación**

La investigación utilizó el método de investigación deductivo, partiendo de teorías y conceptos generales sobre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario para ver casos específicos en la Municipalidad Provincial de Huanta. Esto nos ayudó a crear hipótesis basadas en marcos teóricos previamente existentes, que después se confirmaron o rechazaron al recolectar y analizar datos. Cohen y Gómez (2019) dicen que este método es útil para aplicar teorías a situaciones concretas y verificar si nuestras ideas son ciertas o no. Este enfoque funcionó bien para nuestro estudio, ya que nos dejó comprobar si los principios teóricos funcionaban en un contexto real.

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.5.1 Población**

Para esta investigación, se consideraron dos grupos, en primer lugar, se consideró la población objetiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, constituido por los empleados de confianza, directivos y trabajadores administrativos, determinada de acuerdo a la Ordenanza Municipal N° 011-2023-MPH, que aprueba Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP-P), que representa un total de 551 trabajadores. En segundo lugar, se tomó en cuenta a los usuarios de los servicios municipales, determinado en merito a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el número total de trámites realizados por los usuarios (de manera presencial y virtual), en la Municipalidad Provincial de Huanta durante el año 2024 es de 22,237. Según Medina et al. (2023), el término "población" se utiliza para describir todo el grupo de cosas o personas que comparten ciertos rasgos y del cual se buscan conclusiones estadísticas. Para garantizar que la investigación sea relevante y legítima, la población debe definirse claramente.

#### **3.5.2 Muestra**

Al haberse considerado dos grupos de población, los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanta, en primer lugar, la cantidad de encuestados fue de 86 trabajadores de la institución (ver Tabla 1). Estos participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual se justifica por la facilidad de acceso y la pertinencia de incluir a trabajadores que mantienen contacto directo con los usuarios y participan activamente en la prestación del servicio municipal.

Al haberse considerado dos grupos de población, los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanta. En primer lugar la cantidad de encuestados fueron 86 trabajadores de la institución (ver Tabla 1), que se eligieron por muestreo no probabilístico intencional por conveniencia, conformada por trabajadores que tienen contacto directo y atienden

a los usuarios. Este tipo de selección permite incluir a quienes poseen experiencia directa con el fenómeno estudiado (Hernández et al., 2014; Bernal, 2016).

En segundo lugar, la cantidad de encuestados fueron 100 usuarios, que se eligieron por muestreo no probabilístico intencional por conveniencia. Este tipo de muestreo es útil cuando el investigador necesita considerar la accesibilidad, el tiempo y los recursos, y se usa mucho en estudios aplicados.

Como dicen Etikan y Alkassim (2016), el muestreo por conveniencia ayuda a obtener datos representativos del grupo que se tiene disponible, especialmente en investigaciones que buscan identificar patrones entre variables en un contexto específico. Con esto en mente, seleccionamos ambos grupos de forma estratégica para tener suficiente evidencia que apoye el análisis de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en Huanta.

**Tabla 1**

*Población de estudio conformado por trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta*

Área	Cantidad	Porcentaje
	(fi)	(f%)
Atención al usuario	4	4.7
Administración	12	14.0
Planeamiento y presupuesto	14	16.3
Administración tributaria	34	39.5
Gerencia desarrollo social	10	11.6
Otras oficinas	12	14.0
Total	86	100.0

## **3.6 Técnicas e instrumentos**

### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos se hizo a través de encuestas, ya que permitieron obtener opiniones directas de los usuarios sobre los servicios que ofrece la municipalidad. Esta herramienta funcionó bien para recoger tanto información cualitativa como cuantitativa. Según Guerrero (2019), una técnica es un método organizado que ayuda a conseguir datos importantes sobre un tema específico. Elegimos la encuesta como la técnica principal porque puede llegar a una gran cantidad de personas y nos ayuda a obtener información valiosa para el estudio.

### **3.6.2 Instrumento**

Para este estudio, se eligió un cuestionario estructurado para hacer las encuestas. Este cuestionario tenía como fin recopilar información sobre la cultura organizacional y la satisfacción de los usuarios. Al usarlo, se pudieron estandarizar las preguntas, lo que hizo más fácil analizar las respuestas. Rodríguez (2020) menciona que un cuestionario es una serie de preguntas organizadas para obtener información relevante sobre un tema. Usar este tipo de herramienta ayuda a que las respuestas sean más uniformes y hace que el procesamiento y análisis de los datos sea más rápido y sencillo.

El instrumento utilizado para recolectar datos fue un cuestionario, el cual fue validado por 3 expertos (Dr. Edwin Huarancca Rojas, Dr. Gideon Bellido Miranda y Dr. Carlos Enrique Gamarra Rivera) y cuya fiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados arrojaron (Anexo 5):

Para Cultura organizacional  $\alpha = 0.988$

Para Satisfacción del usuario  $\alpha = 0.987$

Al compararlo con la tabla siguiente, se ve que está en el rango considerado excelente, lo que muestra que hay buena consistencia interna en la medida que se evaluó.

**Tabla 2**

*Niveles de confiabilidad de un instrumento*

<b>Valor de Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de Confiabilidad</b>
0.90 – 1.00	Excelente
0.80 – 0.89	Bueno
0.70 – 0.79	Aceptable
0.60 – 0.69	Dudoso
< 0.60	Inaceptable

Nota. Extraído de Dar sentido al alfa de Cronbach (González A. , 2015)

### **3.7 Procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de datos en esta tesis, se usaron técnicas y herramientas adecuadas para organizar y revisar la información recogida. Primero, los datos de los cuestionarios se ordenaron y clasificaron para hacer su interpretación más sencilla. Se usaron programas como Excel y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para procesar las respuestas, lo que permitió hacer análisis estadísticos que eran importantes para el estudio. El análisis incluyó tablas de frecuencia y estadísticas que ayudaron a ver patrones y tendencias en lo que la gente piensa sobre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario. También se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para comprobar la consistencia de las respuestas.

Al final, se interpretaron los resultados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y el marco teórico, lo que ayudó a identificar relaciones entre las variables y a sacar conclusiones claras y bien fundamentadas. Todo este proceso ayudó a asegurar que el estudio fuera válido y confiable, aportando al conocimiento en la gestión pública municipal.

Según el artículo de Arciniega (2023), procesar datos significa convertir información en bruto en algo más útil, como limpiar, juntar diferentes fuentes y organizar todo de manera que sea fácil de analizar. Por otro lado, el análisis de datos es cuando se buscan patrones, tendencias y conexiones en esos datos para sacar conclusiones y tomar decisiones bien fundamentadas.

## IV. Resultados y Discusión

### 4.1 Resultados a nivel descriptivo

#### Objetivo general

**Tabla 3**

*Resultados expresados sobre cultura organizacional y satisfacción del usuario.*

<b>Cultura organizacional\ Satisfacción del usuario</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Deficiente</b>	Trab.: 22 Usu.: 28 (25.6% / 28.0%)	Trab.: 6 Usu.: 7 (7.0% / 7.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)
<b>Regular</b>	Trab.: 7 Usu.: 8 (8.1% / 8.0%)	Trab.: 22 Usu.: 26 (25.6% / 26.0%)	Trab.: 1 Usu.: 2 (1.2% / 2.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)
<b>Bueno</b>	Trab.: 1 Usu.: 1 (1.2% / 1.0%)	Trab.: 3 Usu.: 4 (3.5% / 4.0%)	Trab.: 9 Usu.: 10 (10.5% / 10.0%)	Trab.: 1 Usu.: 2 (1.2% / 2.0%)
<b>Excelente</b>	Trab.: 1 Usu.: 1 (1.2% / 1.0%)	Trab.: 1 Usu.: 2 (1.2% / 2.0%)	Trab.: 2 Usu.: 2 (2.3% / 2.0%)	Trab.: 7 Usu.: 5 (8.1% / 5.0%)

La Tabla 3 muestra cómo se distribuyen las opiniones de los trabajadores y usuarios sobre la cultura organizacional y la satisfacción con los servicios municipales. Los resultados indican que hay una clara relación entre ambas cosas: cuando mejora la percepción de la cultura institucional, también sube la calificación de la atención que ofrece la municipalidad.

En el grupo que califica la cultura organizacional y la satisfacción de usuario como “deficiente”, hay 22 trabajadores y 28 usuarios (25.6% y 28.0%, respectivamente). Este grupo representa una gran parte de los encuestados, lo que señala un problema en el ambiente laboral y la percepción del servicio entre la gente.

Por otro lado, otro grupo también importante sitúa ambos factores en el nivel “regular”, con 22 trabajadores (25.6%) y 26 usuarios (26.0%) que piensan lo mismo. Sumando estos

grupos, se ve que más de la mitad de los encuestados no ve una buena cultura institucional ni una atención ciudadana de calidad.

En contraste, los niveles más altos tienen menos coincidencias. Solo 9 trabajadores (10.5%) y 10 usuarios (10.0%) valoraron positivamente ambos aspectos en el “bueno”, mientras que en el “excelente”, solo 7 trabajadores (8.1%) y 5 usuarios (5.0%) tuvieron una opinión muy positiva sobre la cultura y el servicio.

Las combinaciones donde no coinciden las percepciones son pocas y no significativas, con porcentajes entre el 0.0% y el 3.5%. Esto refuerza que hay una relación directa: cuando la cultura organizacional es vista como sólida, la satisfacción de los usuarios también es mayor. De esta manera, la Tabla 3 respalda que mejorar el ambiente institucional no solo influye en el clima laboral, sino también en lo que la ciudadanía piensa sobre la calidad del servicio público.

### Objetivo específico 1

#### Tabla 4

*Resultados expresados sobre los valores culturales y calidad de los servicios municipales*

Valores culturales \ Calidad de servicios	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>Deficiente</b>	Trab.: 20 Usu.: 25 (23.3% / 25.0%)	Trab.: 3 Usu.: 5 (3.5% / 5.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)
<b>Regular</b>	Trab.: 5 Usu.: 6 (5.8% / 6.0%)	Trab.: 22 Usu.: 24 (25.6% / 24.0%)	Trab.: 1 Usu.: 1 (1.2% / 1.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)
<b>Bueno</b>	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 4 Usu.: 4 (4.7% / 4.0%)	Trab.: 10 Usu.: 11 (11.6% / 11.0%)	Trab.: 2 Usu.: 3 (2.3% / 3.0%)
<b>Excelente</b>	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)	Trab.: 2 Usu.: 3 (2.3% / 3.0%)	Trab.: 7 Usu.: 6 (8.1% / 6.0%)

La Tabla 4 muestra cómo se distribuyen las respuestas de trabajadores y usuarios en relación a los valores culturales en la institución y su impacto en la calidad de los servicios municipales. Al igual que en el análisis anterior, se nota una tendencia clara: cuando los valores compartidos dentro de la organización son fuertes y coherentes, la percepción de la calidad del servicio también mejora. En el nivel “deficiente”, la mayoría de las respuestas indican insatisfacción, con 20 trabajadores (23.3 %) y 25 usuarios (25.0 %) calificando ambos factores como malos. Esto sugiere que, si los valores institucionales son débiles o poco claros en la práctica diaria, la gente también ve fallas en los servicios que reciben.

En el nivel “regular”, también hay un grupo notable de coincidencias: 22 trabajadores (25.6 %) y 24 usuarios (24.0 %) piensan que los valores culturales y la calidad del servicio están en un punto intermedio, nada sobresaliente pero tampoco completamente inaceptables. Esto refleja una experiencia institucional tibia, donde hay una funcionalidad básica, pero sin mucho impacto en la comunidad. En el nivel “bueno”, las coincidencias son inferiores, pero siguen siendo relevantes: 10 trabajadores (11.6 %) y 11 usuarios (11.0 %) valoran positivamente ambos aspectos, lo que indica que hay un grupo que sí ve mejoras en los valores de la organización y en la calidad del servicio. Por último, en el nivel “excelente”, hay un número menor de coincidencias, pero importantes para el análisis: 7 trabajadores (8.1 %) y 6 usuarios (6.0 %) coinciden en que la municipalidad muestra valores institucionales fuertes y ofrece un servicio público de alta calidad.

Los resultados demuestran que la calidad del servicio público tiene una estrecha vinculación con la solidez de los valores culturales en la institución. A medida que los principios institucionales son más claros y coherentes, mayores son las posibilidades de ofrecer un servicio eficiente y bien valorado por los ciudadanos. Por lo tanto, fomentar una cultura de valores sólidos no solo mejora la convivencia interna, sino que también enriquece la experiencia del usuario y la percepción de la gestión municipal.

## Objetivo específico 2

**Tabla 5**

*Resultados expresados sobre los normas culturales y accesibilidad a los servicios municipales*

<b>Normas culturales / Accesibilidad a los servicios</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Deficiente</b>	Trab.: 16 Usu.: 18 (18.6% / 18.0%)	Trab.: 6 Usu.: 7 (7.0% / 7.0%)	Trab.: 1 Usu.: 2 (1.2% / 2.0%)	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)
<b>Regular</b>	Trab.: 7 Usu.: 8 (8.1% / 8.0%)	Trab.: 18 Usu.: 19 (20.9% / 19.0%)	Trab.: 4 Usu.: 3 (4.7% / 3.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)
<b>Bueno</b>	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 5 Usu.: 5 (5.8% / 5.0%)	Trab.: 6 Usu.: 7 (7.0% / 7.0%)	Trab.: 6 Usu.: 5 (7.0% / 5.0%)
<b>Excelente</b>	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 2 Usu.: 2 (2.3% / 2.0%)	Trab.: 12 Usu.: 15 (14.0% / 15.0%)

La Tabla 5 muestra cómo los niveles que la gente percibe sobre las normas culturales de una institución están relacionados con lo fácil o difícil que es acceder a los servicios municipales. En la categoría “deficiente”, hay un buen número de coincidencias, con 16 trabajadores (18.6 %) y 18 usuarios (18.0 %) que ven ambos aspectos en su punto más bajo. Esto señala una preocupación común sobre cómo se están cumpliendo las normas internas en la atención al ciudadano. Esto sugiere que la falta de normas claras dentro de la organización hace que el acceso a los servicios sea más complicado y menos justo.

El siguiente grupo más grande se encuentra en el nivel “regular”, donde 18 trabajadores (20.9 %) y 19 usuarios (19.0 %) sienten que tanto las normas culturales como el acceso son aceptables, pero que aún tienen limitaciones. En los niveles más altos, las cifras son más alentadoras. En la categoría “bueno”, 6 trabajadores (7.0 %) y 7 usuarios (7.0 %) tienen una

opinión positiva sobre las normas culturales y el acceso; mientras que en “excelente”, hay una buena mejora con 12 trabajadores (14.0 %) y 15 usuarios (15.0 %) que destacan altos estándares en ambos aspectos, siendo este el grupo más notable en los niveles superiores.

Esto refuerza la idea de que cuando las normas internas son fuertes, claras y justas, los servicios se vuelven más accesibles y satisfactorios para la gente. La relación entre ambos aspectos es clara: una institución que promueve y cumple con sus normas facilita que la población acceda sin problemas a los servicios que le corresponden. Por lo tanto, los resultados de la Tabla 5 refuerzan la idea de que cumplir con las normas culturales no es solo un tema interno, sino que impacta directamente en la calidad del acceso a los servicios municipales.

### Objetivo específico 3

**Tabla 6**

*Resultados expresados sobre tradiciones culturales y la percepción de los servicios municipales.*

<b>Tradiciones culturales / Percepción de los servicios</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
<b>Deficiente</b>	Trab.: 19 Usu.: 21 (22.1% / 21.0%)	Trab.: 6 Usu.: 8 (7.0% / 8.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)
<b>Regular</b>	Trab.: 3 Usu.: 3 (3.5% / 3.0%)	Trab.: 14 Usu.: 16 (16.3% / 16.0%)	Trab.: 3 Usu.: 3 (3.5% / 3.0%)	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)
<b>Bueno</b>	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 5 Usu.: 5 (5.8% / 5.0%)	Trab.: 8 Usu.: 9 (9.3% / 9.0%)	Trab.: 4 Usu.: 5 (4.7% / 5.0%)
<b>Excelente</b>	Trab.: 0 Usu.: 0 (0.0% / 0.0%)	Trab.: 0 Usu.: 1 (0.0% / 1.0%)	Trab.: 3 Usu.: 3 (3.5% / 3.0%)	Trab.: 10 Usu.: 12 (11.6% / 12.0%)

La información en la Tabla 6 muestra cómo las tradiciones culturales de una organización se relacionan con lo que piensan los involucrados sobre los servicios ofrecidos por la

municipalidad. Se nota que en los niveles más bajos hay más coincidencias, lo que indica que las prácticas tradicionales menos valoradas están ligadas a una opinión negativa sobre la atención pública. En el nivel “deficiente”, se registra el mayor número de coincidencias: 19 trabajadores (22.1 %) y 21 usuarios (21.0 %) mencionan problemas tanto en las tradiciones internas como en los servicios. Esto sugiere que, si una organización no mantiene su cultura, puede perder la confianza de la ciudadanía en la calidad de sus servicios.

En niveles intermedios, como “regular”, también se ven coincidencias relevantes. Aquí, 14 trabajadores (16.3 %) y 16 usuarios (16.0 %) creen que tanto las tradiciones como los servicios son aceptables, aunque no excepcionales. Esto muestra que el ambiente institucional funciona, pero no destaca por nada en particular. En el nivel “bueno”, los datos muestran una mejora: 8 trabajadores (9.3 %) y 9 usuarios (9.0 %) valoran positivamente ambos aspectos, mientras que en “excelente”, hay 10 trabajadores (11.6 %) y 12 usuarios (12.0 %) que tienen una opinión muy favorable sobre la cultura y los servicios.

Por otro lado, los cruces entre niveles opuestos, como tradiciones deficientes con una percepción excelente, son muy raros, con cifras que apenas alcanzan el 1.0 %. Esto refuerza la idea de que hay una relación clara entre ambos factores: cuando se respetan y viven las tradiciones institucionales, la percepción de los servicios mejora. La cultura que se vive a través de símbolos y buenas prácticas influye en cómo los usuarios ven el servicio que reciben. En consecuencia, la Tabla 6 evidencia que mantener vivas las tradiciones organizacionales no solo preserva la identidad institucional, sino que también ayuda a construir una buena imagen pública ante la ciudadanía.

## **4.2 Resultados a nivel inferencial**

### **4.2.1 Prueba de normalidad**

Para determinar la distribución de los datos, se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, debido a que esta técnica es adecuada para muestras de tamaño mediano

o grande y permite comparar la distribución empírica de una variable con una distribución teórica normal. Según Siegel y Castellan (1988), esta prueba es útil para evaluar la normalidad cuando el tamaño de la muestra supera los 50 casos, como en el presente estudio, que incluyó a 86 trabajadores y 100 usuarios.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov*

Variable	Dimensión	Trabajadores (n=86)	Usuarios (n=100)	Estadístico K-S (Trab.)	gl (Trab.)	Sig. (Trab.)
<b>Cultura organizacional</b>	Valores	86	100	0.182	86	0.000
	Normas	86	100	0.191	86	0.000
	Tradiciones	86	100	0.209	86	0.000
<b>Satisfacción del usuario</b>	Calidad	86	100	0.235	86	0.000
	Accesibilidad	86	100	0.195	86	0.000
	Percepción	86	100	0.193	86	0.000

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov que se aplicó a las variables cultura organizacional y satisfacción del usuario en sus respectivas dimensiones, reveló que los datos recopilados en la muestra de 86 trabajadores y 100 usuarios no se distribuyen de manera normal. En el caso de la cultura organizacional, los resultados fueron 0.182 para los valores, 0.191 para las normas y 0.209 para las tradiciones. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción del usuario, la calidad tuvo un valor de 0.235, la accesibilidad 0.195 y la percepción 0.193. En todos los casos, el nivel de significancia fue  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), lo que indica que las respuestas no se distribuyen de manera normal. Esto refleja la variabilidad con que los trabajadores interpretan y ponen en práctica, los valores de la institución, el conocimiento de las normas y la importancia de las tradiciones institucionales. También se nota una gran variabilidad en cómo se valora el servicio, respecto a la calidad, accesibilidad y percepción del servicio. Estos resultados apoyan el uso de métodos estadísticos no paramétricos como el coeficiente de Rho Spearman y muestran que es necesario revisar y mejorar ciertos aspectos de la gestión y del servicio que se ofrece.

#### 4.2.2 Comprobación de las hipótesis

Se usó el coeficiente Rho de Spearman porque la prueba de Kolmogorov-Smirnov mostró que los datos no tenían una distribución normal en todas las áreas que se evaluaron ( $p < 0.05$ ). Por eso, se optó por técnicas no paramétricas. El coeficiente de Spearman era el más adecuado, ya que mide la fuerza y la dirección de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario sin necesidad de que los datos sean normales o lineales, lo que es ideal para datos ordinales. Esta elección metodológica fue respaldada por Frost (2021), quien afirma que Spearman es útil para ver cómo se asocian las variables en casos en que no se cumple la normalidad y se trabaja con escalas ordinales.

**Tabla 8**

*Comprobación de las hipótesis*

Dimensión de Cultura Organizacional	Dimensión del Servicio	Coeficiente de Correlación (Rho de Spearman)	Significación (p)
Valores	Calidad del servicio	0.936	0.000
Normas	Accesibilidad	0.770	0.000
Tradiciones	Percepción	0.867	0.000
Cultura organizacional	Satisfacción del usuario	0.930	0.000

**Hipótesis específica 1:** Los valores culturales se relacionan significativamente con la calidad de los servicios municipales.

El Coeficiente de Correlación (Rho de Spearman) entre los valores de la cultura organizacional y la calidad del servicio es de 0.936, con un nivel de significancia de 0.000. Esto muestra que hay una relación muy fuerte y positiva. En otras palabras, al mejorar cosas como el compromiso y la ética en la organización, la calidad del servicio que se percibe también mejora. Dado que los resultados son significativos, dejamos de lado la idea de que no hay relación, y aceptamos que sí hay una conexión entre los valores y la calidad del servicio. Esto resalta lo importante que son los valores organizacionales para mejorar el servicio que se ofrece.

**Hipótesis específica 2:** Las normas culturales se relacionan significativamente con la accesibilidad a los servicios municipales.

El análisis muestra un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.770 entre las normas culturales y la accesibilidad al servicio, con un nivel de significancia de 0.000. Esto indica que tener normas claras realmente ayuda a que los usuarios accedan mejor a los servicios. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, que dice que las normas culturales están relacionadas positivamente con la accesibilidad. Este resultado resalta lo importante que son las reglas bien definidas para que el acceso a los servicios sea más fácil y efectivo.

**Hipótesis específica 3:** Las tradiciones culturales se relacionan significativamente con la percepción de los servicios municipales.

Se encontró una correlación de 0.867 entre las tradiciones culturales y la percepción del servicio, con un valor de significancia de 0.000. Esto muestra que las tradiciones que están dentro de la cultura de la organización tienen un buen impacto en cómo los usuarios ven el servicio que reciben. Por eso, aceptamos que hay una relación directa entre las tradiciones y la percepción del servicio (hipótesis alternativa), y rechazamos la hipótesis nula. Esto resalta la importancia de mantener y fortalecer tradiciones que ayuden a la identidad de la organización, lo que puede mejorar la opinión y confianza de los usuarios.

**Hipótesis General:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

El coeficiente de correlación (Rho de Spearman) entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario es de 0.930 con un valor p de 0.000. Esto muestra que hay una fuerte conexión entre tener una buena cultura organizacional con valores, normas bien definidas y tradiciones fortalecidas, que conlleva a la satisfacción del usuario. Por ello, se rechaza la idea de que no existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario y se acepta que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del

usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta. Esto resalta la importancia de fortalecer la cultura dentro de la organización para mejorar la experiencia de quienes usan el servicio.

## 4.2 Discusión

**Respecto al objetivo general:** Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

Los datos de la investigación muestran una situación preocupante en la Municipalidad Provincial de Huanta: un 25.6% de los trabajadores y un 28.0% de los usuarios creen que la cultura organizacional y la satisfacción con el servicio son bajas. Este grupo representa la mayor parte de las respuestas negativas, lo que indica un ambiente laboral poco positivo y una experiencia de usuario insatisfactoria. Además, hay un número considerable de personas que ven ambos aspectos como regulares (25.6% de trabajadores y 26.0% de usuarios). Aunque no son completamente negativas, estas respuestas reflejan cierto desinterés, lo que puede ser un problema para la sostenibilidad de la institución, ya que indica una cultura organizacional débil.

Las valoraciones positivas, como buenas o excelentes, son menos del 10%, lo que muestra que no hay una buena percepción del clima interno y la atención que se brinda. Hay una relación clara entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario (Spearman = 0.930;  $p = 0.000$ ), lo que confirma que una cultura fuerte se relaciona con las mejores experiencias de servicio. Este hallazgo se apoya en investigaciones anteriores, como la de García et al. (2020), que encontraron que una buena cultura organizacional mejora la satisfacción laboral en instituciones públicas. A su vez, Yépez (2021) identificó una conexión similar en hospitales, expresado en una correlación positiva baja ( $r=0.327$ ) y estadísticamente significativa ( $p<0.05$ ) entre la satisfacción del usuario y la cultura organizacional, lo que conlleva a determinar que una sólida cultura organizacional está relacionada con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios.

El estudio de Saavedra (2022), mediante la aplicación de Chi - cuadrado, permitió comprobar que existe una relación significativa entre las variables que se estudió. Obteniendo

en la cultura organizacional un 93.7% correspondiéndole la clasificación de un nivel medio, el clima organizacional alcanza el 100% en el mismo nivel y la satisfacción del usuario el 54%, de lo que se deduce que la mayoría percibe de manera positiva el servicio recibido. También mostró que tanto el clima como la cultura organizacional afectan la satisfacción de los pacientes pediátricos y sus familias, indicando que el ambiente interno impacta también la calidad del servicio externo. En resumen, nuestros hallazgos respaldan los de Mas (2021), quien señala que los resultados estadísticos mostraron una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0.535. La relación entre las respectivas dimensiones de las variables de análisis evidenció un 48.3 % de asociación entre los niveles eficiente y satisfecho. También dice que la cultura institucional es clave para el compromiso y bienestar del personal, lo que resulta en un servicio más eficiente y centrado en los usuarios. La cultura organizacional es, por tanto, fundamental para los resultados de la institución, desde cómo se gestiona el personal hasta cómo lo perciben los usuarios.

***Respecto al objetivo específico 1:*** Determinar la relación entre los valores culturales y la calidad de los servicios municipales.

En cuanto a los datos, sobre la calidad del servicio y los valores en la organización, alrededor del 23.3% de los trabajadores y el 25.0% de los usuarios piensan que la calidad es bastante mala. Esto sugiere que no hay una buena integración de valores compartidos que guíen el comportamiento laboral y den coherencia a lo que hace la institución. Además, una parte considerable los ve como regulares (25.6% y 24.0%), lo que indica que no se sienten completamente identificados con los valores de la institución. Esto podría ser por la falta de buena comunicación interna y liderazgo. Las opiniones positivas son pocas, menores al 12%, lo que muestra que necesitamos poner en marcha estrategias que fortalezcan la ética, el compromiso y el sentido de pertenencia.

La estadística (Rho Spearman=0.936,  $p=0.000$ ) refuerza la idea de que los valores culturales de una organización se relacionan directamente la calidad del servicio que perciben tanto los trabajadores como los usuarios. Esto se apoya en el estudio de Bedoya (2017), el análisis evidenció que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.290 y un valor  $p$  equivalente a 0.000, se encontró una relación importante entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en un organismo público. También está el trabajo de Martínez et al. (2018), donde se vio una relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los egresados, revelando que incluso en el ámbito académico, los valores de la organización fortalecen el vínculo con los usuarios. El estudio de Guerra (2023), reveló que el clima organizacional del personal de salud y la satisfacción de los usuarios del SAMU mantienen una correlación lineal fuerte y significativa ( $r = 0.90$ ;  $p < 0.05$ ), mostrando que, durante la pandemia, los usuarios del SAMU vinculaban su satisfacción no solo al servicio recibido, sino también al ambiente de trabajo y a cómo está organizada la institución. Así que, es evidente que construir valores organizacionales sólidos no es algo que se pueda dejar de lado; es esencial para mejorar la calidad del servicio y la imagen de la institución.

**Respecto al objetivo específico 2:** Determinar la relación entre las normas culturales y la accesibilidad a los servicios municipales.

Los datos muestran que hay problemas claros con las normas culturales y la accesibilidad al servicio. Un 18.6% de los trabajadores y un 18.0% de los usuarios piensan que las normas no son claras ni consistentes. Además, un 20.9% y 19.0% las valoran como regulares, respectivamente. Esto sugiere que hay confusión o que no se están aplicando bien las normas que deberían establecer cómo deben comportarse todos y asegurar un servicio accesible. Por otro lado, hay algo de luz en la accesibilidad, ya que un 14.0% de los trabajadores y un 15.0% de los usuarios la ven como excelente, y un 7% la considera buena. Esto indica que, a pesar de

estos problemas con las normas, se han hecho avances en cómo los usuarios acceden a los servicios, probablemente gracias a mejoras en la infraestructura y simplificación de procesos.

El análisis muestra una fuerte relación (Rho Spearman =0.770,  $p=0.000$ ) entre normas culturales bien definidas y un acceso más fácil a los servicios. Esto se apoya en el trabajo de Saavedra (2022), que mediante la aplicación de Chi - cuadrado, permitió comprobar que existe una relación significativa entre las variables que se estudió, obteniendo en la cultura organizacional un 93.7% correspondiéndole la clasificación de un nivel medio, el clima organizacional alcanza el 100% en el mismo nivel y la satisfacción del usuario el 54%, de lo que se deduce que la mayoría percibe de manera positiva el servicio recibido, señala que un entorno estructurado mejora cómo se perciben y utilizan los servicios médicos. También Gonzales (2018) encontró en el Hospital San Francisco que una cultura organizacional sólida ayuda a que las normas se sigan y mejora la experiencia de todos, se determinó la existencia de una relación significativa y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Tau B = 0,578) del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018. Asimismo, se identificó una fuerte relación significativa (Tau B = 0,625) entre los supuestos inconscientes y la *satisfacción* laboral.

Además, se ha evidenciado que tener normas claras reduce la confusión, mejora la coordinación entre diferentes áreas de la institución y ayuda a que todos tengan un acceso igual a los servicios. Esto es especialmente importante en el sector público, donde la inclusión y la transparencia son claves.

**Respecto al objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las tradiciones culturales y la percepción de los servicios municipales.

Los resultados sobre cómo las tradiciones culturales influyen en la percepción del servicio son claros. Un 22.1% de los trabajadores y un 21.0% de los usuarios piensan que son malas, y un grupo similar (16.3% y 16.0%) las ven como regulares. Esto muestra que hay una desconexión entre las tradiciones de la organización (como rituales y costumbres) y su capacidad para crear

identidad y atender a los usuarios. Aun así, un grupo importante también señala aspectos positivos: 9.3% de los trabajadores y 9.0% de los usuarios las califican como buenas, y un 11.6% y 12.0% dicen que son excelentes. Esto sugiere que, a pesar de las dificultades, las tradiciones aún tienen un valor emocional que mejora la percepción del servicio.

Los datos reflejan una fuerte relación ( $Rho$  Spearman=0.867,  $p=0.000$ ), que demuestra que fortalecer las tradiciones culturales ayuda a mejorar cómo se ve el servicio. Estas tradiciones son parte de la historia de la organización, ayudan a definir su identidad y transmiten valores importantes. Esto se alinea con lo que dice Mas (2021), quien señala que los resultados estadísticos mostraron una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, con un valor de  $Rho$  de Spearman de 0.535. La relación entre las respectivas dimensiones de las variables de análisis evidenció un 48.3 % de asociación entre los niveles eficiente y satisfecho, se evidencia cómo la cultura organizacional afecta la satisfacción y el compromiso del personal. Además, Guerra (2023), reveló que el clima organizacional del personal de salud y la satisfacción de los usuarios del SAMU mantienen una correlación lineal fuerte y significativa ( $r = 0.90$ ;  $p < 0.05$ ), mostrando que, durante la pandemia, los usuarios del SAMU vinculaban su satisfacción no solo al servicio recibido, sino también al ambiente de trabajo y a cómo está organizada la institución, incluso en tiempos difíciles como una pandemia, las tradiciones bien establecidas ayudan a mantener motivado al personal y a generar confianza en los usuarios.

Por tanto, las tradiciones culturales son más que adornos; son fundamentales. Fortalecer estas prácticas puede ser clave para mejorar el ambiente laboral y dar una buena imagen a los usuarios. Alinear las tradiciones con la misión de la organización puede ser una forma efectiva de mejorar la calidad del servicio y construir una identidad sólida.

## V. Conclusiones

1. El análisis de datos mostró que hay una fuerte relación positiva (Rho de Spearman = 0.936,  $p = 0.000$ ) entre los valores culturales y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huanta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que cuando se mejoran aspectos como el compromiso, la ética y los valores compartidos, los usuarios sienten que la calidad del servicio también aumenta. Dado que esta relación es estadísticamente relevante, podemos decir que los valores organizacionales son importantes para mejorar el servicio público, lo que resalta la necesidad de enfocarse en ellos en la gestión municipal.
2. El estudio mostró que las normas culturales están relacionadas de forma positiva con la accesibilidad a los servicios municipales. Esto se ve reflejado en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.770 y un nivel de significancia de 0.000. Básicamente, cuando las instituciones tienen normas claras y bien aplicadas, la gente puede acceder más fácilmente a los servicios que ofrece la municipalidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, esto resalta la importancia de mejorar las normas institucionales para una gestión que se centre en las necesidades de los ciudadanos.
3. Los resultados de la investigación muestran una fuerte relación positiva entre las tradiciones culturales institucionales y la percepción del servicio municipal por parte de los ciudadanos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.867 y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Esto indica que las prácticas, símbolos, costumbres y eventos tradicionales en el entorno organizacional influyen positivamente en la forma en que los usuarios valoran la calidad del servicio recibido. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una conexión directa entre la tradición institucional y la percepción del servicio público. Este hallazgo subraya la importancia de preservar, fortalecer y proyectar las tradiciones culturales dentro de la municipalidad como

medio para consolidar la identidad organizacional y mejorar la imagen percibida por la comunidad.

4. El análisis de los datos mostró que hay una fuerte relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024. Con un Rho de Spearman de 0.930 y un p de 0.000, esto indica que una sólida cultura institucional, basada en valores, normas claras y tradiciones definidas, realmente ayuda a mejorar cómo los ciudadanos ven los servicios que reciben. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, lo que sugiere que mejorar la cultura organizacional puede ser una buena estrategia para aumentar la satisfacción del usuario en la gestión pública local.

## Recomendaciones

1. A partir del hallazgo de una fuerte correlación positiva (Rho de Spearman = 0.936,  $p = 0.000$ ) entre los valores culturales y la calidad del servicio, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huanta fortalecer su cultura organizacional. Esto puede lograrse a través de capacitaciones regulares que ayuden a todos los empleados a entender la importancia de su compromiso, ética y valores. Es importante que estos valores se definan bien, se comuniquen en todos los niveles y se practiquen a diario. Además, sería útil crear espacios donde el personal pueda reflexionar sobre su rol como servidores públicos y cómo esto afecta la calidad del servicio que ofrecen, además de fomentar diálogo interno que ayude a aumentar el compromiso del personal con el servicio público. También se sugiere incluir indicadores de cultura organizacional en las evaluaciones de desempeño para hacer un seguimiento constante. Es importante que los líderes muestren un buen ejemplo en integridad y dedicación al servicio, ya que esto ayudará a crear un ambiente más enfocado en el bienestar de la comunidad. Esto debería basarse en valores como el respeto, la responsabilidad, la transparencia y el servicio al ciudadano.
2. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Huanta revise, simplifique y fortalezca sus reglamentos, protocolos y manuales operativos, asegurando que sean comprensibles para todos los servidores públicos. Para ello, se sugiere implementar un proceso de difusión efectiva de estas normas, utilizando canales accesibles como medios digitales, carteles informativos en puntos de atención y sesiones informativas abiertas a la comunidad. Asimismo, es fundamental desarrollar programas de capacitación continua que aseguren una correcta aplicación de dichas normas, promoviendo un trato transparente y equitativo hacia los ciudadanos. Finalmente, se propone establecer mecanismos de supervisión y retroalimentación institucional que permitan evaluar el cumplimiento normativo y promover su mejora continua, con el fin de garantizar un acceso más justo y eficiente a los servicios municipales.

3. A partir del hallazgo que demuestra una relación significativa entre las tradiciones culturales de la institución y la percepción del servicio municipal, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Huanta mantenga, revitalice y promueva activamente sus tradiciones institucionales como parte de una estrategia de fortalecimiento de identidad y mejora de imagen ante la ciudadanía. Esto incluye la conservación y modernización de símbolos, celebraciones cívicas, costumbres organizacionales y buenas prácticas que reflejen los valores históricos y culturales de la entidad. Se sugiere documentar estas tradiciones en manuales o repositorios institucionales, de modo que formen parte del proceso de inducción para nuevos trabajadores y se preserven en el tiempo. Asimismo, se recomienda fomentar la participación activa del personal y representantes de la comunidad en estas actividades, promoviendo un entorno organizacional más cohesionado, participativo y orientado al servicio. Finalmente, sería oportuno establecer mecanismos de evaluación periódica de la percepción ciudadana, con el fin de ajustar y mejorar continuamente estas prácticas simbólicas en función del impacto social que generan.
4. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Huanta fortalezca su cultura organizacional como eje estratégico para mejorar la satisfacción del usuario. Para ello, se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación ciudadana, como encuestas breves y buzones físicos o digitales, que permitan recoger percepciones y tomar decisiones informadas. Asimismo, es necesario mejorar la comunicación interna mediante reuniones periódicas enfocadas en compartir experiencias y resolver dificultades en la atención al ciudadano. También se propone implementar programas de capacitación continua orientados al desarrollo de habilidades blandas, atención empática y gestión centrada en el usuario. A su vez, se debe reconocer las buenas prácticas del personal mediante incentivos no económicos, como reconocimientos públicos, certificados o asignaciones preferenciales, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso institucional. Además, resulta fundamental simplificar los procesos administrativos e incorporar herramientas digitales que optimicen los trámites y

reduzcan la burocracia. Finalmente, se plantea aplicar un enfoque de gestión por resultados que evalúe de manera periódica tanto la cultura organizacional como la satisfacción ciudadana, utilizando indicadores de desempeño que faciliten la mejora continua y la toma de decisiones efectivas.

## Referencias Bibliográficas

- Abreu, L., Borges, J., Porto, J., & Victorino, L. (2019). Comprender y analizar la cultura de una organización: elecciones teóricas y metodológicas en dos décadas de investigación en Brasil. *Estudios de Psicología (Campinas)*. <https://doi.org/10.1590/1982-0275201936e180103>
- Abunadi, I. (2013). Influence of culture on e-government acceptance in Saudi Arabia. arXiv preprint arXiv:1307.7141. <https://arxiv.org/abs/1307.7141>
- Allen, J., Muñoz, J., y Ortúzar, J. (2019). Sobre el efecto de los atributos operacionales del servicio en la satisfacción con el transporte público. *Transportation*, 1-30. <https://doi.org/10.1007/S11116-019-10016-8>
- Aquino, J., Melo, F., Jerônimo, T., & Medeiros, D. (2018). Evaluación de la calidad en los servicios de transporte público: el uso de dimensiones de calidad como insumo para el TOPSIS difuso. *International Journal of Fuzzy Systems*, 21, 176-193. <https://doi.org/10.1007/S40815-018-0524-1>
- Arciniega, F. (2023). Introducción a los conceptos de procesamiento y análisis de datos. Recuperado de [https://fernandoarciniega.com/introduccion-a-los-conceptos-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/?utm\\_source=chatgpt.com](https://fernandoarciniega.com/introduccion-a-los-conceptos-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/?utm_source=chatgpt.com)
- Bedoya, G., (2017). Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017 [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8812>
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.ª ed.). Pearson Educación.
- Cantalino, J., Scherer, M., Soratto, J., Schäfer, A., & Anjos, D. (2021). Satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de Atención Primaria de Salud en Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 55. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Cardoso, A., Silva, N., Martiniano, S., Cavalcanti, Y., Figueiredo, N., & Padilha, W. (2021). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Especialidades Odontológicas en Brasil: Propuesta de índice de satisfacción y factores asociados. *Odontología comunitaria y epidemiología oral*, 50 1, 67-73. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
- Carvalho, C., Castro, M., Silva, L., & Carvalho, L. (2018). La relación entre cultura organizacional, compromiso organizacional y satisfacción laboral., 11, 201-215. <https://doi.org/10.7213/REBRAE.V11I2.23772>

- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación. ¿Para qué?* (1.ª ed., Vol. 1) [Digital]. Teseo.  
[https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Contraloría General de la República. (2024). Evaluación del impacto del modelo de control concurrente de SAI Perú: Mayor ahorro y mejora de la eficiencia. *INTOSAI Journal*.  
<https://intosaijournal.org/es/evaluacion-del-impacto-del-modelo-de-control-concurrente-de-sai-peru-mayor-ahorro-y-mejora-de-la-eficiencia/>
- Contraloría General de la República. (2024). Evaluación del impacto del modelo de control concurrente de SAI Perú: Mayor ahorro y mejora de la eficiencia. *INTOSAI Journal*.  
<https://intosaijournal.org/es/evaluacion-del-impacto-del-modelo-de-control-concurrente-de-sai-peru-mayor-ahorro-y-mejora-de-la-eficiencia/>
- Congreso de la República del Perú (22 de agosto de 2002). Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27806.pdf>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.  
<https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fernández, A., Alturas, B., & Laureano, R. (2018). Validación de la Escala de Cultura de Hospitalidad en el contexto de la industria hotelera. *Tourism & Management Studies*, 14, 43-52. <https://doi.org/10.18089/TMS.2018.14SI105>
- Fernández, S., & Rainey, H. G. (2006). Managing successful organizational change in the public sector. *Public Administration Review*, 66(2), 168-176. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00570.x>
- Frost, J. (publicado hace 4.2 años). Spearman's correlation explained. *Statistics by Jim*. Recuperado de <https://statisticsbyjim.com/basics/spearmans-correlation/>
- Gambi, L., Lizarelli, F., y Gerolamo, M. (2020). Cultura organizacional e innovación: un estudio exploratorio en empresas brasileñas. *Actas de la Conferencia Internacional sobre Avances en Gestión Aplicada en el Siglo XXI 2020*.  
[https://doi.org/10.33965/ama2020\\_202003p025](https://doi.org/10.33965/ama2020_202003p025)
- García, O., Peley, R., Pérez, K., & Vilorio, J. (2020). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia* [Tesis de Maestría]. Universidad Santa María Magdalena Colombia.  
<https://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p04.pdf>

- García-Huidobro, E. (2025, junio 6). Auditorías de fricción: una posible llave a los laberintos estatales. El País. <https://elpais.com/chile/2025-06-06/auditorias-de-friccion-una-posible-llave-a-los-laberintos-estatales.html>
- Gaviria, J., y López, E. (2019). Liderazgo transformacional, clima organizacional y satisfacción laboral en equipos de trabajo. *Revista europea de estudios de investigación*. <https://doi.org/10.35808/ERSJ/1457>
- Gonzales, G. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65768>
- González Alonso, J. A., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del alfa de Cronbach para la validación de la consistencia interna de un cuestionario con escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62–77. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/272682754\\_Calculo\\_e\\_interpretacion\\_del\\_Alfa\\_de\\_Cronbach\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_validacion\\_de\\_la\\_consistencia\\_interna\\_de\\_un\\_cuestionario\\_con\\_dos\\_posibles\\_escalas\\_tipo\\_Likert](https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_del_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert).
- Guerra, F., (2023). Clima organizacional y satisfacción de usuarios atendidos por servicio de atención móvil de urgencia en el contexto COVID 19 Piura 2021 [Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12382>
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2019). *Metodología de la investigación* (2.ª ed., Vol. 1) [Digital]. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.pe/books?id=sJstEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sJstEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis* (1.ª ed., Vol. 1) [Digital]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://archive.org/details/metodologiadelai0002hern>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.ª ed., Vol. 1) [Digital]. Mc Graw Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Jahan, I., Huynh, T., & Mass, G. (2022). The influence of organisational culture on employee commitment: An empirical study on civil service officials in Bangladesh. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 9(2), 1–17. <https://doi.org/10.1177/23220937221113994>
- Katsaros, K., & Nicolaidis, C. S. (2022). The impact of strong cultures on organisational performance in public organisations: The case of the Greek public administration. *Social Sciences*, 11(10), 486. <https://doi.org/10.3390/socsci11100486>
- Li, X., Lu, J., & Wang, Y. (2024). Organizational culture and turnover intention among primary care providers: A multilevel study in four large cities in China. *BMC Health Services Research*, 24, Article 123. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12345-6>
- Macorra, J. (2023). *Manual de Metodología de la investigación* (1.ª ed., Vol. 1) [Digital]. Universidad Complutense de Madrid. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/b4e92baf-7c50-4582-b6e6-9e865d321eeb/content>
- Málaga, V., Cáceres, J., Castellanos, M., & Medina, R. (2021). Cultura Organizacional y su Influencia en la Calidad de los Servicios. *Universidad Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.470>
- Martínez, C., Lachira, A. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo, 2018 [Tesis, Universidad Privada Leonardo Da Vinci]. <http://repositorio.upd.edu.pe/handle/UPD/123>
- Mas, J., (2021). La cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el instituto de educación superior tecnológico privado San Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020 [Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10120>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamente, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación. Técnicas e instrumentos de investigación* (1.ª ed., Vol. 1) [Digital]. instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.80>
- Municipalidad Provincial de Huanta. (2023). Cuadro de Asignación de Personal Provisional CAP-P (2023). Aprobado por Ordenanza Municipal N° 011-2023-MPH <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4402659/Cuadro%20para%20Asignaci%C3%B3n%20de%20Personal%20Provisional%20-%20CAP-P.pdf?v=1683040303>

- Oberföll, K., Adame, M., y García, M. (2018). Relación entre cultura organizacional y desempeño en empresas multinacionales alemanas en México. *The Journal of Business*, 10, 24-47. <https://doi.org/10.21678/JB.2018.840>
- OECD. (2024). Hacia un sistema nacional de integridad y transparencia en el Perú: Asegurar el impacto a través de una mayor coherencia y articulación. [https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru\\_40db10d7-es.html](https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru_40db10d7-es.html)
- OECD. (2024). Hacia un sistema nacional de integridad y transparencia en el Perú: Asegurar el impacto a través de una mayor coherencia y articulación. [https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru\\_40db10d7-es.html](https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru_40db10d7-es.html)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pereira, F., Ramos, A., Gouvêa, M., & Costa, M. (2018). Satisfacción e intención de uso continuo del servicio de e-learning en organizaciones públicas brasileñas. *Comput. Hum. Behav.*, 46, 139-148. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.016>
- Pérez, A. (2020). Cultura organizacional en el recurso humano de una organización hotelera mexicana., 22-27. <https://doi.org/10.35429/JLDE.2020.6.4.22.27>
- Pino, R. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1) [Digital]. Soluciones educativas. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Romano, A., Teixeira, I., Filho, A., & Helleno, A. (2019). Un estudio sobre la cultura organizacional en el sector de cosméticos brasileño., 11, 1305-1323. <https://doi.org/10.5902/1983465916439>
- Romero, H., Real, J., Sánchez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1) [Digital]. Edicumbre Editorial Corporativa. [https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29)
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1) [Digital]. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

- Saavedra, K., (2022). Relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción de los usuarios de medicina pediátrica [Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10476> .
- Siegel, S., & Castellan, N. J. (1988). *Nonparametric statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Silva, L., Castro, M. y Dos-Santos, M. (2018). Influencia da Cultura Organizacional Mediada pelo Assédio Moral na Satisfação no Trabalho., 22, 249-270. <https://doi.org/10.1590/1982-7849RAC2018170176>
- Silva, L., Castro, M., Dos-Santos, M., & Neto, P. (2018). Compromiso con el trabajo y su relación con la cultura organizacional mediada por la satisfacción. *Revista de Gestión Empresarial*. <https://doi.org/10.7819/RBGN.V20I3.3947>
- Soares, V., Iwama, G., Menezes, V., Gomes, M., Pedrosa, G., Silva, W., & Figueiredo, R. (2019). Evaluación de los servicios gubernamentales desde la perspectiva del usuario., 425-432. <https://doi.org/10.1145/3325112.3325224>
- Yépez, J. (2021). *Satisfacción del usuario y cultura organizacional en el laboratorio clínico de emergencia del Hospital Urgencias médicas Tumbaco, Quito-2021* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78969>.

## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿En qué medida se relacionan los valores culturales con la calidad de los servicios municipales?</p> <p>¿En qué medida se relacionan las normas culturales con la accesibilidad a los servicios municipales?</p> <p>¿En qué medida se relacionan las tradiciones culturales con la percepción de los servicios municipales?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre los valores culturales y la calidad de los servicios municipales.</p> <p>Determinar la relación entre las normas culturales y la accesibilidad a los servicios municipales.</p> <p>Determinar la relación entre las tradiciones culturales y la percepción de los servicios municipales</p>	<p><b>General:</b> La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.</p> <p><b>Específicos:</b> Los valores culturales se relacionan significativamente con la calidad de los servicios municipales.</p> <p>Las normas culturales se relacionan significativamente con la accesibilidad a los servicios municipales.</p> <p>Las tradiciones culturales se relacionan significativamente con la percepción de los servicios municipales.</p>	<p>Variable 1: Cultura organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valores</li> <li>✓ Normas</li> <li>✓ Tradiciones</li> </ul> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad del servicio</li> <li>✓ Accesibilidad</li> <li>✓ Percepción</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Relacional</p> <p><b>Método de investigación</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Población</b></p> <p>551 trabajadores</p> <p>22,237 usuarios</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>86 trabajadores</p> <p>(muestreo no probabilístico)</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
				<p>intencional por conveniencia) 100 usuarios (muestreo no probabilístico intencional por conveniencia)</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Método de análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva Estadística inferencial</p>

### Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura organizacional	Conjunto de rasgos distintivos, valores, normas y tradiciones explícitas e implícitas, que comparten los integrantes de una organización y que influyen en la forma de pensar, sentir y actuar." (Málaga et al., 2021)	Se medirá a través de un cuestionario que evalúa los valores, las normas y las tradiciones dentro de la Municipalidad Provincial.	Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamiento ético</li> <li>✓ Transparencia institucional</li> <li>✓ Reconocimiento ético</li> <li>✓ Calidad del servicio</li> <li>✓ Evaluación continua</li> <li>✓ Motivación laboral</li> <li>✓ Innovación institucional</li> <li>✓ Propuesta de ideas</li> <li>✓ Mejora participativa</li> </ul>	Ordinal  Deficiente Regular Bueno Excelente
			Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas de atención</li> <li>✓ Cumplimiento normativo</li> <li>✓ Capacitación normativa</li> <li>✓ Normas internas</li> <li>✓ Respeto institucional</li> <li>✓ Refuerzo normativo</li> <li>✓ Respeto a la diversidad</li> <li>✓ Capacitación en inclusión</li> <li>✓ Equidad laboral</li> </ul>	
			Tradiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tradición de servicio</li> <li>✓ Reconocimiento al esfuerzo</li> <li>✓ Ambiente positivo</li> <li>✓ Tradición de liderazgo</li> <li>✓ Liderazgo inspirador</li> <li>✓ Comunicación de valores</li> <li>✓ Celebración de logros</li> <li>✓ Ceremonias de mérito</li> <li>✓ Incentivo al logro</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el grado en que las expectativas del usuario son cumplidas por los	Se evaluará mediante encuestas que midan la satisfacción	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resolución efectiva</li> <li>✓ Claridad informativa</li> <li>✓ Satisfacción del usuario</li> <li>✓ Cortesía en la atención</li> <li>✓ Amabilidad percibida</li> </ul>	Ordinal  Deficiente Regular Bueno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
	servicios recibidos, lo cual se traduce en una evaluación positiva de su experiencia (Carvalho et al, 2018).	general con los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato profesional</li> <li>✓ Tiempo de espera</li> <li>✓ Respuesta oportuna</li> <li>✓ Cumplimiento de plazos</li> </ul>	Excelente	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acceso a servicios</li> <li>✓ Ubicación conveniente</li> <li>✓ Horarios adecuados</li> <li>✓ Información disponible</li> <li>✓ Canales informativos</li> <li>✓ Señalización accesible</li> <li>✓ Facilidad digital</li> <li>✓ Acceso tecnológico</li> <li>✓ Soporte técnico</li> </ul>		
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recomendación del servicio</li> <li>✓ Expectativa positiva</li> <li>✓ Comparación favorable</li> <li>✓ Calidad comparativa</li> <li>✓ Satisfacción comparativa</li> <li>✓ Atención superior</li> <li>✓ Satisfacción general</li> <li>✓ Percepción positiva</li> <li>✓ Valoración personal</li> </ul>		

### Anexo 3: Cuestionario para trabajadores

Estimados trabajadores:

Este cuestionario es para conocer su opinión sobre la cultura de nuestra organización, enfocándonos en los valores, normas y tradición podemos mejorar en el ambiente laboral y en el servicio que ofrecemos.

Por favor, responda con sinceridad y elija solo una opción por cada pregunta, según su percepción y experiencia. Use la siguiente escala para calificar cada afirmación:

**Escala de respuesta:**

Deficiente

Regular

Bueno

Excelente

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Valores	¿Cómo califica su compromiso personal con los principios éticos en el ejercicio de su labor?				
	¿Cómo evalúa la claridad con la que comunica sus acciones y decisiones en el trabajo?				
	¿Cómo califica el reconocimiento que usted recibe cuando actúa con integridad?				
	¿Cómo considera la calidad del servicio que usted brinda a los ciudadanos?				
	¿Cómo valora las evaluaciones periódicas que recibe para mejorar su desempeño?				
	¿Cómo califica su nivel de motivación para mantener altos estándares en su trabajo?				
	¿Cómo evalúa su participación en procesos que buscan mejorar los servicios o procedimientos?				
	¿Qué tan frecuente propone usted ideas o sugerencias para mejorar los servicios?				
	¿Cómo califica la receptividad de la entidad ante sus propuestas para mejorar?				
Normas	¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas que regulan la atención al ciudadano?				

	¿Cómo evalúa su propio cumplimiento de las normas establecidas para atender a los usuarios?				
	¿Cómo considera las capacitaciones recibidas sobre normas de atención al público?				
	¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas internas que rigen la convivencia laboral?				
	¿Cómo valora su propio respeto hacia las normas internas de la institución?				
	¿Cómo considera la frecuencia con la que se le recuerda y refuerzan las normas internas?				
	¿Cómo evalúa su respeto hacia la diversidad cultural y social dentro del entorno laboral?				
	¿Cómo califica las capacitaciones recibidas sobre inclusión y respeto a la diversidad?				
	¿Cómo valora el trato que recibe dentro de la institución, independientemente de su origen o condición?				
Tradiciones	¿Cómo califica su identificación con la vocación de servicio al ciudadano dentro de la entidad?				
	¿Cómo evalúa el reconocimiento que recibe por su esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones?				
	¿Cómo considera el ambiente de trabajo en relación con el servicio público?				
	¿Cómo califica la forma en que usted y su equipo promueven valores positivos de liderazgo?				
	¿Cómo evalúa el ejemplo y motivación que recibe de sus líderes inmediatos?				
	¿Cómo considera la claridad con la que se comunican los valores institucionales en su área?				
	¿Cómo califica la práctica de celebrar logros individuales o colectivos en su equipo?				
	¿Cómo valora su participación en eventos donde se reconoce el mérito laboral?				
	¿Cómo considera los estímulos o reconocimientos recibidos por cumplir metas laborales?				

## Anexo 4 Cuestionario para usuarios municipales

Estimado ciudadano:

Nos gustaría saber tu opinión. Este cuestionario es para conocer cómo ha sido tu experiencia con los servicios de la Municipalidad Provincial de Huanta. La información que compartas nos ayudará a mejorar la atención y la calidad de lo que ofrecemos.

Le pedimos que respondas cada pregunta según lo que has vivido, eligiendo solo una opción. No te preocupes, no hay respuestas correctas o incorrectas. Tu honestidad nos ayudará a hacer mejor nuestro trabajo.

### Escala de respuesta:

Deficiente  
Regular  
Bueno  
Excelente

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Calidad de servicio	¿Qué tan satisfecho(a) está con la solución que recibió respecto a su consulta o trámite?				
	¿Cómo califica la claridad con la que se le explicó la información que solicitó?				
	¿Cómo evaluaría su satisfacción general con el servicio recibido?				
	¿Cómo califica la amabilidad con la que fue tratado(a) por el personal?				
	¿Qué tan cordial fue el trato que recibió durante su atención?				
	¿Cómo considera el profesionalismo del personal que le atendió?				
	¿Cómo califica el tiempo que esperó para ser atendido(a)?				
	¿Cómo evalúa la rapidez con la que se le brindó una respuesta a su solicitud?				
	¿Qué tan conforme está con el cumplimiento de los plazos para resolver su trámite?				
Accesibilidad el servicio	¿Qué tan fácil le resultó acceder al servicio que necesitaba?				
	¿Cómo califica la facilidad para llegar a las oficinas donde recibió atención?				

	¿Qué tan apropiados considera los horarios en los que se ofrecen los servicios?				
	¿Cómo califica la disponibilidad de información sobre los trámites que realizó?				
	¿Qué tan claros fueron los medios utilizados para informarle sobre servicios y procedimientos?				
	¿Cómo evalúa la señalización interna de la municipalidad para orientarse y encontrar lo que necesitaba?				
	¿Qué tan sencillo le resultó utilizar las plataformas digitales para sus trámites o consultas?				
	¿Qué tan accesibles considera los servicios en línea de la municipalidad?				
	¿Cómo evalúa la ayuda recibida en caso de dificultades al usar los servicios digitales?				
Percepción del servicio	¿Qué tan dispuesto(a) estaría a recomendar los servicios de la municipalidad a otras personas?				
	¿Qué tan seguro(a) está de que otras personas también tendrán una buena experiencia al usar estos servicios?				
	¿Cómo considera la calidad del servicio recibido en comparación con otras instituciones?				
	¿Cómo califica el nivel de servicio en esta municipalidad respecto a otras entidades públicas?				
	¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido aquí frente a su experiencia en otras instituciones?				
	¿Qué tan de acuerdo está con que la atención brindada aquí es mejor que en otras municipalidades?				
	¿Qué tan satisfecho(a) está con su experiencia global al usar los servicios municipales?				
	¿Cómo califica la impresión general que le dejó el servicio recibido?				
	¿Cómo evaluaría personalmente la atención que recibió durante su visita?				

## Anexo 5: Validación de instrumentos

### Cultura organizacional

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida
P1	78,50	1012,724	0,873
P2	78,55	1014,933	0,879
P3	78,64	1014,351	0,858
P4	78,56	1013,779	0,867
P5	78,57	1017,048	0,854
P6	78,56	1010,932	0,863
P7	78,57	1016,177	0,853
P8	78,49	1017,100	0,847
P9	78,67	1013,775	0,869
P10	78,42	1016,482	0,870
P11	78,50	1010,488	0,893
P12	78,60	1011,395	0,878
P13	78,58	1013,305	0,851
P14	78,62	1013,651	0,877
P15	78,60	1018,642	0,860
P16	78,63	1021,201	0,841
P17	78,55	1020,463	0,854
P18	78,58	1013,470	0,887
P19	78,67	1013,328	0,858
P20	78,52	1014,229	0,860
P21	78,58	1017,070	0,845
P22	78,64	1017,033	0,849
P23	78,51	1014,982	0,871
P24	78,51	1012,229	0,876
P25	78,62	1016,286	0,851
P26	78,58	1010,929	0,878
P27	78,59	1007,068	0,898

### Confiabilidad

Variable: Cultura organizacional  
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	86	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	86	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,988		27	

**Satisfacción del usuario**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida
P1	76,57	965,330	0,846
P2	76,58	970,905	0,842
P3	76,56	967,191	0,837
P4	76,60	971,983	0,834
P5	76,70	969,837	0,841
P6	76,63	965,742	0,849
P7	76,60	969,748	0,856
P8	76,59	962,385	0,875
P9	76,66	967,614	0,869
P10	76,65	962,795	0,874
P11	76,64	965,974	0,866
P12	76,72	964,133	0,862
P13	76,59	966,197	0,857
P14	76,62	967,769	0,817
P15	76,65	973,477	0,816
P16	76,56	969,967	0,836
P17	76,67	971,328	0,833
P18	76,63	962,731	0,890
P19	76,58	958,387	0,873
P20	76,55	968,086	0,851
P21	76,69	962,336	0,873
P22	76,63	973,248	0,830
P23	76,71	963,103	0,870
P24	76,73	959,445	0,868
P25	76,71	972,256	0,826
P26	76,64	972,657	0,829
P27	76,65	965,830	0,849

Confiabilidad

Variable: Satisfacción del usuario

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,987	27

## Anexo 6: Base de datos de cultura organizacional

N°	CULTURA ORGANIZACIONAL																										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
	DIMENSION 1									DIMENSION 2									DIMENSION 3								
1	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2
2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
3	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2
4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
6	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5
7	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
8	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4
9	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
10	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	1
11	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
12	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
14	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	1
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
16	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
17	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
21	2	3	2	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
23	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
24	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
25	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	1
26	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2
27	5	5	4	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3
28	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2
29	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2
30	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2
31	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	3
32	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
33	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
34	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3
35	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
36	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2
37	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2

38	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
39	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	
40	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
41	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
42	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
44	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
45	1	2	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2
46	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
47	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
49	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
50	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2
51	3	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	
52	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	4	
53	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
54	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
55	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	
56	3	2	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	
57	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
58	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
59	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	
60	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
61	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	
62	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
63	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
64	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
66	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	
67	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
68	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
69	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
70	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
71	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
72	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	
73	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	
74	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	
75	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	
76	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
77	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2	
78	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	

79	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2
80	2	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	4
81	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2
82	1	2	3	3	1	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	3	1
83	3	3	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2
84	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
85	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
86	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2

## Anexo 7: Base de datos de satisfacción del usuario

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3															
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	1	3	
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
5	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	
6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	3	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1	3	2	1	
9	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	
10	1	3	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	
11	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	
12	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
15	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	
16	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	
17	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	
18	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	
19	3	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	
20	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	
21	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	
22	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	
23	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	
24	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
25	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	2	
26	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
27	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	
28	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
29	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	
31	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	
32	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	
33	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	
34	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
35	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	
36	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
37	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	

38	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
39	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3
40	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
41	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
42	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
43	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4
44	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3
45	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
46	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
47	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4
48	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
49	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4
50	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5
51	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2
52	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
53	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4
54	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3
55	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
56	5	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4
57	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5
58	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
60	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2
61	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3
62	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2
63	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
65	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
66	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
67	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4
68	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
69	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3
70	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
71	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5
72	3	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5
73	3	1	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3
74	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3
75	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
76	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
77	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2
78	2	2	1	3	1	3	3	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	1	1	2	1



## Anexo 8: Validación de expertos

## Experto 1

Nombre y Apellidos : EDWIN HUARANCCA ROJAS  
 Grado Académico : DOCTOR  
 Áreas de Experiencia Profesional : INVESTIGACION  
 Función Actual : DOCENTE  
 Institución Académica : EESPPNSL  
 Objetivo de la Investigación : Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta en 2024.  
 Instrumento de Recolección de Información : Cuestionario

Variable	Dimensiones	ÍTEMS	Deficien	Regular	Bueno	Excelen	Observación
CULTURA ORGANIZACIONAL	Valores	¿Cómo califica su compromiso personal con los principios éticos en el ejercicio de su labor?				✓	
		¿Cómo evalúa la claridad con la que comunica sus acciones y decisiones en el trabajo?				✓	
		¿Cómo califica el reconocimiento que usted recibe cuando actúa con integridad?				✓	
		¿Cómo considera la calidad del servicio que usted brinda a los ciudadanos?				✓	
		¿Cómo valora las evaluaciones periódicas que recibe para mejorar su desempeño?				✓	
		¿Cómo califica su nivel de motivación para mantener altos estándares en su trabajo?				✓	
		¿Cómo evalúa su participación en procesos que buscan mejorar los servicios o procedimientos?				✓	
		¿Qué tan frecuente propone usted ideas o sugerencias para mejorar los servicios?				✓	
		¿Cómo califica la receptividad de la entidad ante sus propuestas para mejorar?				✓	
	Normas	¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas que regulan la atención al ciudadano?				✓	
		¿Cómo evalúa su propio cumplimiento de las normas establecidas para atender a los usuarios?				✓	
		¿Cómo considera las capacitaciones recibidas sobre normas de atención al público?				✓	
		¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas internas que rigen la convivencia laboral?				✓	
		¿Cómo valora su propio respeto hacia las normas internas de la institución?				✓	
		¿Cómo considera la frecuencia con la que se le recuerda y refuerzan las normas internas?				✓	
		¿Cómo evalúa su respeto hacia la diversidad cultural y social dentro del entorno laboral?				✓	
		¿Cómo califica las capacitaciones recibidas sobre inclusión y respeto a la diversidad?				✓	
		¿Cómo valora el trato que recibe dentro de la institución, independientemente de su origen o condición?				✓	
	Tradiciones	¿Cómo califica su identificación con la vocación de servicio al ciudadano dentro de la entidad?				✓	
		¿Cómo evalúa el reconocimiento que recibe por su esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones?				✓	
		¿Cómo considera el ambiente de trabajo en relación con el servicio público?				✓	
		¿Cómo califica la forma en que usted y su equipo promueven valores positivos de liderazgo?				✓	
		¿Cómo evalúa el ejemplo y motivación que recibe de sus líderes inmediatos?				✓	
		¿Cómo considera la claridad con la que se comunican los valores institucionales en su área?				✓	

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		¿Cómo califica la práctica de celebrar logros individuales o colectivos en su equipo?				
		¿Cómo valora su participación en eventos donde se reconoce el mérito laboral?				
		¿Cómo considera los estímulos o reconocimientos recibidos por cumplir metas laborales?				
	Calidad de servicio	¿Qué tan satisfecho(a) está con la solución que recibió respecto a su consulta o trámite?				
		¿Cómo califica la claridad con la que se le explicó la información que solicitó?				
		¿Cómo evaluaría su satisfacción general con el servicio recibido?				
		¿Cómo califica la amabilidad con la que fue tratado(a) por el personal?				
		¿Qué tan cordial fue el trato que recibió durante su atención?				
		¿Cómo considera el profesionalismo del personal que le atendió?				
		¿Cómo califica el tiempo que esperó para ser atendido(a)?				
		¿Cómo evalúa la rapidez con la que se le brindó una respuesta a su solicitud?				
	Accesibilidad al servicio	¿Qué tan conforme está con el cumplimiento de los plazos para resolver su trámite?				
		¿Qué tan fácil le resultó acceder al servicio que necesitaba?				
		¿Cómo califica la facilidad para llegar a las oficinas donde recibió atención?				
		¿Qué tan apropiados considera los horarios en los que se ofrecen los servicios?				
		¿Cómo califica la disponibilidad de información sobre los trámites que realizó?				
		¿Qué tan claros fueron los medios utilizados para informarle sobre servicios y procedimientos?				
		¿Cómo evalúa la señalización interna de la municipalidad para orientarse y encontrar lo que necesitaba?				
		¿Qué tan sencillo le resultó utilizar las plataformas digitales para sus trámites o consultas?				
		¿Qué tan accesibles considera los servicios en línea de la municipalidad?				
		¿Cómo evalúa la ayuda recibida en caso de dificultades al usar los servicios digitales?				
	Percepción del servicio	¿Qué tan dispuesto(a) estaría a recomendar los servicios de la municipalidad a otras personas?				
		¿Qué tan seguro(a) está de que otras personas también tendrán una buena experiencia al usar estos servicios?				
		¿Cómo considera la calidad del servicio recibido en comparación con otras instituciones?				
		¿Cómo califica el nivel de servicio en esta municipalidad respecto a otras entidades públicas?				
¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido aquí frente a su experiencia en otras instituciones?						
¿Qué tan de acuerdo está con que la atención brindada aquí es mejor que en otras municipalidades?						
¿Qué tan satisfecho(a) está con su experiencia global al usar los servicios municipales?						
¿Cómo califica la impresión general que le dejó el servicio recibido?						
¿Cómo evaluaría personalmente la atención que recibió durante su visita?						

Opinión sobre su aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y Fecha de la Evaluación del Instrumento: AYACUCHO, 10 ENERO 2025.....

  
**GORDON BEZUIDO HIGUERA**  
 DNI 28216129

## Experto 2

Nombre y Apellidos : GIDEON BELLIDO MIRANDA  
 Grado Académico : DOCTOR  
 Áreas de Experiencia Profesional : GESTIÓN PÚBLICA  
 Función Actual : JEFE UNIDAD DE INVESTIGACION  
 Institución Académica : EESPPNSL  
 Objetivo de la Investigación : Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta en 2024  
 Instrumento de Recolección de Información : Cuestionario

Variable	Dimensiones	ÍTEMS	Deficien	Regular	Buena	Excelen	Observación
CULTURA ORGANIZACIONAL	Valores	¿Cómo califica su compromiso personal con los principios éticos en el ejercicio de su labor?				✓	
		¿Cómo evalúa la claridad con la que comunica sus acciones y decisiones en el trabajo?				✓	
		¿Cómo califica el reconocimiento que usted recibe cuando actúa con integridad?				✓	
		¿Cómo considera la calidad del servicio que usted brinda a los ciudadanos?				✓	
		¿Cómo valora las evaluaciones periódicas que recibe para mejorar su desempeño?				✓	
		¿Cómo califica su nivel de motivación para mantener altos estándares en su trabajo?				✓	
		¿Cómo evalúa su participación en procesos que buscan mejorar los servicios o procedimientos?				✓	
		¿Qué tan frecuente propone usted ideas o sugerencias para mejorar los servicios?				✓	
		¿Cómo califica la receptividad de la entidad ante sus propuestas para mejorar?				✓	
	Normas	¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas que regulan la atención al ciudadano?				✓	
		¿Cómo evalúa su propio cumplimiento de las normas establecidas para atender a los usuarios?				✓	
		¿Cómo considera las capacitaciones recibidas sobre normas de atención al público?				✓	
		¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas internas que rigen la convivencia laboral?				✓	
		¿Cómo valora su propio respeto hacia las normas internas de la institución?				✓	
		¿Cómo considera la frecuencia con la que se le recuerda y refuerzan las normas internas?				✓	
		¿Cómo evalúa su respeto hacia la diversidad cultural y social dentro del entorno laboral?				✓	
		¿Cómo califica las capacitaciones recibidas sobre inclusión y respeto a la diversidad?				✓	
	Tradiciones	¿Cómo valora el trato que recibe dentro de la institución, independientemente de su origen o condición?				✓	
		¿Cómo califica su identificación con la vocación de servicio al ciudadano dentro de la entidad?				✓	
		¿Cómo evalúa el reconocimiento que recibe por su esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones?				✓	
		¿Cómo considera el ambiente de trabajo en relación con el servicio público?				✓	
¿Cómo califica la forma en que usted y su equipo promueven valores positivos de liderazgo?					✓		
¿Cómo evalúa el ejemplo y motivación que recibe de sus líderes inmediatos?					✓		
		¿Cómo considera la claridad con la que se comunican los valores institucionales en su área?				✓	

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Calidad de servicio	¿Cómo califica la práctica de celebrar logros individuales o colectivos en su equipo?					✓
		¿Cómo valora su participación en eventos donde se reconoce el mérito laboral?					✓
		¿Cómo considera los estímulos o reconocimientos recibidos por cumplir metas laborales?					✓
		¿Qué tan satisfecho(a) está con la solución que recibió respecto a su consulta o trámite?					✓
		¿Cómo califica la claridad con la que se le explicó la información que solicitó?					✓
		¿Cómo evaluaría su satisfacción general con el servicio recibido?					✓
		¿Cómo califica la amabilidad con la que fue tratado(a) por el personal?					✓
		¿Qué tan cordial fue el trato que recibió durante su atención?					✓
		¿Cómo considera el profesionalismo del personal que le atendió?					✓
		¿Cómo califica el tiempo que esperó para ser atendido(a)?					✓
	Accesibilidad al servicio	¿Cómo evalúa la rapidez con la que se le brindó una respuesta a su solicitud?					✓
		¿Qué tan conforme está con el cumplimiento de los plazos para resolver su trámite?					✓
		¿Qué tan fácil le resultó acceder al servicio que necesitaba?					✓
		¿Cómo califica la facilidad para llegar a las oficinas donde recibió atención?					✓
		¿Qué tan apropiados considera los horarios en los que se ofrecen los servicios?					✓
		¿Cómo califica la disponibilidad de información sobre los trámites que realizó?					✓
		¿Qué tan claros fueron los medios utilizados para informarle sobre servicios y procedimientos?					✓
		¿Cómo evalúa la señalización interna de la municipalidad para orientarse y encontrar lo que necesitaba?					✓
	Percepción del servicio	¿Qué tan sencillo le resultó utilizar las plataformas digitales para sus trámites o consultas?					✓
		¿Qué tan accesibles considera los servicios en línea de la municipalidad?					✓
		¿Cómo evalúa la ayuda recibida en caso de dificultades al usar los servicios digitales?					✓
		¿Qué tan dispuesto(a) estaría a recomendar los servicios de la municipalidad a otras personas?					✓
		¿Qué tan seguro(a) está de que otras personas también tendrán una buena experiencia al usar estos servicios?					✓
¿Cómo considera la calidad del servicio recibido en comparación con otras instituciones?						✓	
¿Cómo califica el nivel de servicio en esta municipalidad respecto a otras entidades públicas?						✓	
¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido aquí frente a su experiencia en otras instituciones?						✓	
¿Qué tan de acuerdo está con que la atención brindada aquí es mejor que en otras municipalidades?					✓		
¿Qué tan satisfecho(a) está con su experiencia global al usar los servicios municipales?					✓		
¿Cómo califica la impresión general que le dejó el servicio recibido?					✓		
¿Cómo evaluaría personalmente la atención que recibió durante su visita?					✓		

Opinión sobre su aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y Fecha de la Evaluación del Instrumento: AYACUCHO, 10 ENERO 2025.....

  
**Gustavo Berardo Hiesuels**  
 DNI 28216129

## Experto 3


Nombre y Apellidos : CARLOS ENRIQUE GAMARA RIVERA  
 Grado Académico : DOCTOR  
 Areas de Experiencia Profesional : GESTION PÚBLICA  
 Función Actual : COORDINADOR  
 Institución Académica : EESPPNSL  
 Objetivo de la Investigación : Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta en 2021  
 Instrumento de Recolección de Información : Cuestionario

Variable	Dimensiones	ÍTEMS	Deficien	Regular	Bueno	Excelen	Observación
CULTURA ORGANIZACIONAL	Valores	¿Cómo califica su compromiso personal con los principios éticos en el ejercicio de su labor?				✓	
		¿Cómo evalúa la claridad con la que comunica sus acciones y decisiones en el trabajo?				✓	
		¿Cómo califica el reconocimiento que usted recibe cuando actúa con integridad?				✓	
		¿Cómo considera la calidad del servicio que usted brinda a los ciudadanos?				✓	
		¿Cómo valora las evaluaciones periódicas que recibe para mejorar su desempeño?				✓	
		¿Cómo califica su nivel de motivación para mantener altos estándares en su trabajo?				✓	
		¿Cómo evalúa su participación en procesos que buscan mejorar los servicios o procedimientos?				✓	
		¿Qué tan frecuente propone usted ideas o sugerencias para mejorar los servicios?				✓	
		¿Cómo califica la receptividad de la entidad ante sus propuestas para mejorar?				✓	
	Normas	¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas que regulan la atención al ciudadano?				✓	
		¿Cómo evalúa su propio cumplimiento de las normas establecidas para atender a los usuarios?				✓	
		¿Cómo considera las capacitaciones recibidas sobre normas de atención al público?				✓	
		¿Cómo califica su conocimiento sobre las normas internas que rigen la convivencia laboral?				✓	
		¿Cómo valora su propio respeto hacia las normas internas de la institución?				✓	
		¿Cómo considera la frecuencia con la que se le recuerda y refuerzan las normas internas?				✓	
		¿Cómo evalúa su respeto hacia la diversidad cultural y social dentro del entorno laboral?				✓	
		¿Cómo califica las capacitaciones recibidas sobre inclusión y respeto a la diversidad?				✓	
		¿Cómo valora el trato que recibe dentro de la institución, independientemente de su origen o condición?				✓	
	Tradiciones	¿Cómo califica su identificación con la vocación de servicio al ciudadano dentro de la entidad?				✓	
		¿Cómo evalúa el reconocimiento que recibe por su esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones?				✓	
		¿Cómo considera el ambiente de trabajo en relación con el servicio público?				✓	
		¿Cómo califica la forma en que usted y su equipo promueven valores positivos de liderazgo?				✓	
		¿Cómo evalúa el ejemplo y motivación que recibe de sus líderes inmediatos?				✓	

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Calidad de servicio</b>	¿Cómo considera la claridad con la que se comunican los valores institucionales en su área?					✓	
		¿Cómo califica la práctica de celebrar logros individuales o colectivos en su equipo?					✓	
		¿Cómo valora su participación en eventos donde se reconoce el mérito laboral?					✓	
		¿Cómo considera los estímulos o reconocimientos recibidos por cumplir metas laborales?					✓	
		¿Qué tan satisfecho(a) está con la solución que recibió respecto a su consulta o trámite?					✓	
		¿Cómo califica la claridad con la que se le explicó la información que solicitó?					✓	
		¿Cómo evaluaría su satisfacción general con el servicio recibido?					✓	
		¿Cómo califica la amabilidad con la que fue tratado(a) por el personal?					✓	
		¿Qué tan cordial fue el trato que recibió durante su atención?					✓	
		¿Cómo considera el profesionalismo del personal que le atendió?					✓	
		¿Cómo califica el tiempo que esperó para ser atendido(a)?					✓	
		¿Cómo evalúa la rapidez con la que se le brindó una respuesta a su solicitud?					✓	
	<b>Accesibilidad al servicio</b>	¿Qué tan conforme está con el cumplimiento de los plazos para resolver su trámite?					✓	
		¿Qué tan fácil le resultó acceder al servicio que necesitaba?					✓	
		¿Cómo califica la facilidad para llegar a las oficinas donde recibió atención?					✓	
		¿Qué tan apropiados considera los horarios en los que se ofrecen los servicios?					✓	
		¿Cómo califica la disponibilidad de información sobre los trámites que realizó?					✓	
		¿Qué tan claros fueron los medios utilizados para informarle sobre servicios y procedimientos?					✓	
		¿Cómo evalúa la señalización interna de la municipalidad para orientarse y encontrar lo que necesitaba?					✓	
		¿Qué tan sencillo le resultó utilizar las plataformas digitales para sus trámites o consultas?					✓	
		¿Qué tan accesibles considera los servicios en línea de la municipalidad?					✓	
		¿Cómo evalúa la ayuda recibida en caso de dificultades al usar los servicios digitales?					✓	
		<b>Percepción del servicio</b>	¿Qué tan dispuesto(a) estaría a recomendar los servicios de la municipalidad a otras personas?					✓
			¿Qué tan seguro(a) está de que otras personas también tendrán una buena experiencia al usar estos servicios?					✓
	¿Cómo considera la calidad del servicio recibido en comparación con otras instituciones?						✓	
	¿Cómo califica el nivel de servicio en esta municipalidad respecto a otras entidades públicas?						✓	
	¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido aquí frente a su experiencia en otras instituciones?						✓	
¿Qué tan de acuerdo está con que la atención brindada aquí es mejor que en otras municipalidades?						✓		
¿Qué tan satisfecho(a) está con su experiencia global al usar los servicios municipales?						✓		
¿Cómo califica la impresión general que le dejó el servicio recibido?					✓			
¿Cómo evaluaría personalmente la atención que recibió durante su visita?					✓			

Opinión sobre su aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Lugar y Fecha de la Evaluación del Instrumento: ..AYACUCHO..16.ENERO.2025.....

  
**CARLOS ENRIQUE GÁNDARA RIVERA**  
 28270200

## Anexo 9: Constancia de aplicación de la encuesta



### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE INVESTIGACION

#### **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA"**

Por medio del presente documento, yo CPCC. WILIAN VILCHEZ CISNEROS, designado en el cargo de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Huanta mediante Resolución de Alcaldía N° 001-2023-MPH/A, de fecha 02 de enero del año 2023, con DNI N° 29102140, domiciliado en Jr. Razuhuillca N° 183 - Huanta.

#### **DEJO CONSTANCIA:**

Que la señora KATIA HEREDIA JANAMPA, identificada con DNI N°41116529, quien viene realizando una Maestría en Gestion Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, ha realizado la aplicación de las encuestas referente a la investigación titulada "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA", dentro de la Municipalidad Provincial de Huanta, en merito a la solicitud formulada mediante el Expediente Administrativo N° 22281 de fecha 30 de diciembre del año 2024.

Se expide el presente documento a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Huanta, 10 de febrero del 2025.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA  
  
CPCC. WILIAN VILCHEZ CISNEROS  
GERENTE MUNICIPAL

# **Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024**

## **Organizational culture and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huanta, 2024**

Katia Heredia Janampa  
Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga  
E-mail: [katiaherediajanampa@gmail.com](mailto:katiaherediajanampa@gmail.com)

### **Resumen**

El presente artículo tiene como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel relacional. La población estuvo conformada por trabajadores y usuarios de los servicios municipales, seleccionándose mediante muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando cuestionarios validados y con adecuados niveles de confiabilidad. Los resultados del estudio evidencian una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario, confirmando que los factores culturales internos influyen de manera sustantiva en la experiencia ciudadana frente a los servicios municipales. En particular, se identificó que los valores, las normas y las tradiciones institucionales se asocian con la calidad del servicio, la accesibilidad y la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida. En este sentido, los hallazgos permiten concluir que el fortalecimiento de la cultura organizacional constituye un factor determinante para mejorar la satisfacción del usuario y consolidar una gestión pública local más eficiente y orientada al ciudadano.

**Palabras clave:** cultura organizacional, satisfacción del usuario, calidad del servicio, accesibilidad, percepción.

## **Abstract**

The present article aims to determine the relationship between organizational culture and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huanta. The research was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and a relational level of analysis. The population consisted of municipal employees and service users, selected through non-probabilistic sampling. Data collection was carried out using the survey technique, employing validated questionnaires with adequate levels of reliability. The results of the study demonstrate a direct and significant relationship between organizational culture and user satisfaction, confirming that internal cultural factors substantially influence citizens' experiences with municipal services. In particular, values, norms, and institutional traditions were found to be associated with service quality, accessibility, and users' perceptions of the attention received. In this regard, the findings allow the conclusion that strengthening organizational culture constitutes a determining factor in improving user satisfaction and consolidating a more efficient, citizen-oriented local public management system.

**Keywords:** organizational culture, user satisfaction, service quality, accessibility, perception.

## **I. Introducción**

A nivel internacional, varios estudios manifiestan que las entidades públicas muestran culturas organizacionales poco flexibles, existen en muchas de ellas, limitada

orientación a la población y a los usuarios, con bajos niveles de motivación del personal, los cuales evidencian deficiencias en la calidad de los servicios que brindan (Katsaros & Nicolaidis, 2022; Jahan et al., 2022). Entonces, estas limitaciones se expresan en muchos casos en tiempos de atención prolongados, trato diferenciado y una reducida capacidad de respuesta por parte de las entidades, incidiendo directamente en la percepción de la población sobre la gestión pública (García & Huidobro, 2025). Por consiguiente, el fortalecimiento de la cultura organizacional es un mecanismo fundamental para restablecer la confianza de los usuarios y la ciudadanía y con ello mejorar la experiencia de servicio (Abunadi, 2013).

En el caso peruano, las entidades públicas muestran numerosos casos de estructuras organizacionales burocráticas de carácter tradicional, los cuales limitan la innovación y la orientación al ciudadano (OECD, 2024). Estos aspectos propician entornos laborales débiles, existiendo desmotivación, resistencia al cambio y una débil identificación del personal con las instituciones, lo cual repercute de manera negativa con los niveles de satisfacción de los usuarios. Las diferentes quejas se asocian a trámites complejos, una falta de información clara y trato indiferente, son manifestaciones constantes de esta problemática (Contraloría General de la República, 2024).

La región Ayacucho no resulta ajena a esta realidad. En las entidades públicas de carácter regional y local se evidencian dificultades asociadas a una cultura organizacional con limitada orientación a la mejora continua y al enfoque ciudadano. En este contexto, los usuarios afrontan barreras de acceso, demoras en la atención y percepciones negativas respecto a la calidad de los servicios, particularmente en zonas rurales y en poblaciones vulnerables (OECD, 2024). Estas condiciones refuerzan la

necesidad de analizar los factores internos que inciden en la gestión pública local, en especial aquellos vinculados a la cultura organizacional.

En la Municipalidad Provincial de Huanta, la cultura organizacional se manifiesta a través de los valores, normas y tradiciones que orientan el accionar del personal municipal. No obstante, se han identificado deficiencias en dichos componentes que inciden en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios. La falta de alineación entre los valores institucionales y un enfoque centrado en el ciudadano, así como la persistencia de normas rígidas y prácticas tradicionales con escasa innovación, han generado percepciones desfavorables en la población usuaria, expresadas en prolongados tiempos de espera, limitada accesibilidad y una atención poco personalizada.

En atención a esta situación problemática, el presente estudio plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué manera se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024?. La justificación del presente estudio se sustenta en su contribución a fortalecer la gestión pública a nivel local, proporcionando información importante para la toma de decisiones que orientaran a mejorar la cultura organizacional y, por ende, elevar los niveles de satisfacción del usuario, al mismo tiempo de generar aporte empírico que busque entender la relación entre las variables estudiadas. El objetivo del estudio es determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2024.

La cultura organizacional se puede interpretar como un sistema estructurado de valores en común, estructuras planteadas formal e informalmente, junto a prácticas tanto explícitas como implícitas que rigen pensamientos, emociones y conductas del personal de una organización (Málaga et al., 2021). En el ámbito de las instituciones públicas este concepto tiene un carácter específico, ya que dicha cultura modela las maneras de relacionarse entre el personal de la entidad y la ciudadanía, repercutiendo de manera directa en la calidad del servicio y en la imagen institucional que tienen los usuarios. Desde una perspectiva sistémica, la cultura organizacional se presenta como un entramado que modela la relación que mantiene la entidad con sus distintos grupos de interés e influyendo de manera simultánea en los procesos internos, las dinámicas de trabajo y la prestación de servicios para los usuarios, sean internos o externos a la organización (Cardoso et al., 2021). Desde esa perspectiva, su análisis es de gran relevancia para entender el funcionamiento de entidades públicas como la Municipalidad Provincial de Huanta, donde las prácticas diarias del personal son la concreción de los valores y las normas de funcionamiento institucionales.

La satisfacción del usuario es cómo el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del usuario. Esta percepción reflejada es una reevaluación de la retroalimentación y, en este contexto, una experiencia favorable desde la perspectiva del usuario (Carvalho et al., 2018). La satisfacción del usuario depende del grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del consumidor (Cardoso et al., 2021). Las evaluaciones de la gente sobre las diversas agencias gubernamentales reflejan este nivel de satisfacción en el ámbito de administración pública. De acuerdo con (Cantalino et al., 2021), la satisfacción del usuario sirve como un indicador fundamental de la

productividad dentro de una institución y muestra cuán receptiva es la organización a los requisitos y expectativas de la población. La relevancia de la satisfacción del usuario en la gestión pública reside en su percepción del gobierno, y esto reside en la confianza que se genera. Un servicio público que cumple con las expectativas genera confianza y construye una relación estrecha con la ciudadanía (Aquino et al., 2018). Además, un instrumento crucial para mejorar la calidad del servicio en la administración pública es el reconocimiento y examen de las cuestiones relacionadas con la satisfacción de los usuarios dentro de un marco que considere la participación ciudadana como beneficiosa.

## **II. Metodología**

La investigación se llevó a cabo a partir de un enfoque cuantitativo de tipo aplicado y de nivel relacional, con un diseño no experimental de corte transversal. El método utilizado fue el deductivo, partiendo de fundamentos teóricos para su contrastación empírica (Bernal, 2016; Hernández et al., 2014). La población estuvo conformada por trabajadores municipales y usuarios de los servicios, seleccionándose una muestra de 86 trabajadores y 100 usuarios mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicándose cuestionarios estructurados validados por juicio de expertos. La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.988 para cultura organizacional y 0.987 para satisfacción del usuario. El procesamiento y análisis de los datos se realizó con Microsoft Excel y SPSS, aplicándose estadística descriptiva e inferencial, utilizando el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables.

### **III. Resultados y Discusión**

#### **Resultados**

En relación con el objetivo, los resultados descriptivos evidencian una correspondencia directa entre la percepción de la cultura organizacional y el nivel de satisfacción del usuario. La distribución de las respuestas muestra que, a medida que la cultura organizacional es percibida en niveles más altos, la satisfacción del usuario también tiende a incrementarse, lo cual pone de manifiesto la importancia de los factores internos de la organización en la experiencia ciudadana.

Los datos reflejan que un porcentaje significativo de trabajadores y usuarios calificó tanto la cultura organizacional como la satisfacción del usuario en niveles “deficiente” y “regular”. En particular, se identificó que el 25.6 % de los trabajadores y el 28.0 % de los usuarios perciben simultáneamente una cultura organizacional deficiente y una satisfacción del usuario igualmente deficiente. Asimismo, un 25.6 % de los trabajadores y un 26.0 % de los usuarios consideran que ambos aspectos se sitúan en un nivel regular. Estos resultados evidencian la existencia de debilidades institucionales que afectan de manera directa la percepción del servicio municipal.

Se realizó la prueba de normalidad utilizando el método de Shapiro-Wilk, dado que la muestra de estudio era inferior a 50 individuos (Yazici y Yolacan, 2007). Por lo que, se han obtenido el siguiente resultado, tal como se evidencia en la tabla 1.

**Tabla 1***Prueba de normalidad-Kolmogorov-Smirnov*

Variable	Dimensión	Trabajadores (n=86)	Usuarios (n=100)	Estadístico K-S (Trab.)	gl (Trab.)	Sig. (Trab.)
<b>Cultura organizacional</b>	Valores	86	100	0.182	86	0.000
	Normas	86	100	0.191	86	0.000
	Tradiciones	86	100	0.209	86	0.000
<b>Satisfacción del usuario</b>	Calidad	86	100	0.235	86	0.000
	Accesibilidad	86	100	0.195	86	0.000
	Percepción	86	100	0.193	86	0.000

El coeficiente Rho de Spearman obtenido para la hipótesis general fue de 0.930, con un nivel de significancia estadística menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado confirma que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta durante el año 2024, según se puede ver en la tabla 2.

**Tabla 2***Comprobación de la hipótesis*

Dimensión de Cultura Organizacional	Dimensión del Servicio	Coefficiente de Correlación (Rho de Spearman)	Significación (p)
Valores	Calidad del servicio	0.936	0.000
Normas	Accesibilidad	0.770	0.000
Tradiciones	Percepción	0.867	0.000
Cultura organizacional	Satisfacción del usuario	0.930	0.000

En conjunto, los resultados inferenciales corroboran que las dimensiones de la cultura organizacional influyen de manera significativa en las distintas dimensiones de la satisfacción del usuario, confirmando la coherencia entre los hallazgos descriptivos y los análisis estadísticos realizados.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten confirmar empíricamente la relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta durante el año 2024. Este hallazgo se alinea con el objetivo general del estudio y refuerza la premisa de que los factores internos de una institución pública influyen de manera directa en la percepción y evaluación que realizan los ciudadanos respecto a los servicios que reciben, tal como se ha evidenciado en estudios desarrollados en organizaciones públicas de servicios (Borja, 2017). En este sentido, la cultura organizacional constituye un factor explicativo central de la experiencia del usuario en el ámbito municipal, especialmente cuando la prestación del servicio depende del comportamiento y la orientación del personal (Dueñas-Dorado et al., 2024).

La relación positiva muy fuerte evidenciada en el coeficiente Rho de Spearman (0.930) reafirma que una cultura organizacional sólida, seguida de valores compartidos, normas claramente definidas, se encuentra directamente asociada a mayores niveles de satisfacción del usuario en la gestión pública. Este resultado es consistente con los planteamientos teóricos que en muchos casos sostienen, donde la cultura organizacional actúa como un sistema orientador del comportamiento del personal de las entidades y de la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía y usuarios (Málaga et al., 2021).

Asimismo, se ha demostrado empíricamente que cuando la cultura institucional está orientado al servicio y al ciudadano, es decir a brindar servicios de calidad, se generan mayores niveles de satisfacción (Dueñas-Dorado et al., 2024; Merchán et al., 2025).

A nivel conceptual, los hallazgos respaldan la Teoría de los Valores Organizacionales, el cual sostiene que los valores compartidos influyen directamente en las decisiones, actitudes y relaciones al interior de una organización, repercutiendo tanto en el desempeño del personal como en la experiencia de los usuarios (Romano et al., 2019). En la Municipalidad Provincial de Huanta, la percepción de debilidades en los valores institucionales se refleja en evaluaciones constantes y deficientes de la calidad del servicio que se brinda, lo que evidencia a su vez, una limitada coherencia entre los principios declarados y las prácticas cotidianas que se realizan al interior de la entidad. Esta situación ha sido también documentada en diversos estudios del sector público, donde la ausencia de valores restringe la orientación adecuada al usuario, esto a su vez afecta negativamente su nivel de satisfacción (Borja, 2017; Jukić et al., 2022).

A nivel nacional, los resultados coinciden con Saavedra (2022), quien manifiesta que la cultura organizacional y el clima laboral se relacionan con la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos del sector salud. Por su parte, Mas (2021) evidenció que una cultura organizacional sólida está asociada a mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso del personal en instituciones educativas, lo cual incide indirectamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios, relación que ha sido documentada también en diversas revisiones sistemáticas sobre servicios públicos (Merchán et al., 2025).

A nivel local, los resultados guardan coherencia con el estudio de Gonzales (2018), quien encontró una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial en un hospital de Ayacucho. Estos antecedentes refuerzan la validez externa de los hallazgos y permiten afirmar que la cultura organizacional constituye un factor transversal que incide en distintos ámbitos de la gestión pública, incluidos los gobiernos locales y las entidades municipales (Borja, 2017).

Desde el enfoque de la Teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL), los resultados evidencian que las dimensiones de calidad, accesibilidad y percepción están estrechamente vinculadas a los componentes de la cultura organizacional. La capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad, elementos centrales del modelo SERVQUAL, se ven condicionados por los valores, normas y tradiciones que predominan en la organización (Parasuraman et al., 1988, citados por Da Silva et al., 2018). En consecuencia, una cultura organizacional orientada al ciudadano favorece la mejora de estas dimensiones y eleva la satisfacción del usuario, tal como se ha corroborado en estudios empíricos en servicios públicos (Dueñas-Dorado et al., 2024).

En esa línea, la evidencia empírica muestra que una cultura organizacional colaborativa, expresada en habilidades interpersonales y coordinación interfuncional, se relaciona de manera significativa con mayores niveles de satisfacción del usuario en la prestación de servicios públicos (Mushi et al., 2024). Asimismo, cuando los procesos de gestión pública incorporan la digitalización sobre la base de una cultura organizacional favorable al cambio, se fortalecen las funciones directivas y se mejora la percepción y valoración del servicio por parte de los usuarios (Popa et al., 2024).

## Conclusiones

Los resultados del estudio permiten concluir que existe relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta, así como también que se confirma que los factores culturales internos determinan la experiencia del ciudadano con la prestación de servicios. Se apunta a que existe una cultura institucional orientada hacia el servicio y ciudadano, la cual es propicia para tener valoraciones más positivas sobre calidad, accesibilidad y fiabilidad de la atención prestada, y que, en sentido inverso, se encuentran también debilidades en los valores institucionales y acerca del distanciamiento de los principios “que se dicen” y las prácticas del día a día (Borja García, 2017; Dueñas-Dorado et al., 2024; Merchán et al., 2025). Estos hallazgos refuerzan la premisa de que la cultura organizacional inciden directamente en los niveles de satisfacción del usuario.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones aborden la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del usuario incorporando diseños longitudinales que permitan analizar su evolución en el tiempo, así como enfoques comparativos entre distintas municipalidades o niveles de gobierno. Del mismo modo, resulta pertinente profundizar en el análisis de variables mediadoras, tales como el clima organizacional, el liderazgo o la calidad de la gestión administrativa, que permitan comprender con mayor detalle los mecanismos a través de los cuales la cultura organizacional impacta en la satisfacción del usuario.

## Referencias

- Abunadi, I. (2013). Influence of culture on e-government acceptance in Saudi Arabia. arXiv preprint arXiv:1307.7141. <https://arxiv.org/abs/1307.7141>
- Aquino, J., Melo, F., Jerônimo, T., & Medeiros, D. (2018). Evaluación de la calidad en los servicios de transporte público: el uso de dimensiones de calidad como insumo para el TOPSIS difuso. *International Journal of Fuzzy Systems*, 21, 176-193. <https://doi.org/10.1007/S40815-018-0524-1>
- Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.ª ed.). Pearson Educación.
- Borja García, L. M. (2017). Cultura organizacional y gestión pública de los servicios de salud en Colombia. *Administración y Desarrollo*, 47(2), 136–159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403421>
- Cantalino, J., Scherer, M., Soratto, J., Schäfer, A., & Anjos, D. (2021). Satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de Atención Primaria de Salud en Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 55. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Cardoso, A., Silva, N., Martiniano, S., Cavalcanti, Y., Figueiredo, N., & Padilha, W. (2021). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Especialidades Odontológicas en Brasil: Propuesta de índice de satisfacción y factores asociados. *Odontología comunitaria y epidemiología oral*, 50 1, 67-73. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
- Carvalho, C., Castro, M., Silva, L., & Carvalho, L. (2018). La relación entre cultura organizacional, compromiso organizacional y satisfacción laboral., 11, 201-215. <https://doi.org/10.7213/REBRAE.V11I2.23772>
- Contraloría General de la República. (2024). Evaluación del impacto del modelo de control concurrente de SAI Perú: Mayor ahorro y mejora de la eficiencia. *INTOSAI Journal*. <https://intosaijournal.org/es/evaluacion-del-impacto-del-modelo-de-control-concurrente-de-sai-peru-mayor-ahorro-y-mejora-de-la-eficiencia/>
- Da Silva, L., Castro, M. y Dos-Santos, M. (2018). Influencia da Cultura Organizacional Mediada pelo Assédio Moral na Satisfação no Trabalho., 22, 249-270. <https://doi.org/10.1590/1982-7849RAC2018170176>

- Dueñas-Dorado, L. A., Fernández-Martínez, A., Nuviala, R., & Nuviala, A. (2024). Intervention in organizational culture and its effects on users of public sports services. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 13(3), 258–276. <https://doi.org/10.17583/rimcis.15407>
- García-Huidobro, E. (2025). Auditorías de fricción: una posible llave a los laberintos estatales. *El País*. <https://elpais.com/chile/2025-06-06/auditorias-de-friccion-una-posible-llave-a-los-laberintos-estatales.html>
- Gonzales, G. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65768>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://archive.org/details/metodologiadelai0002hern>
- Jahan, I., Huynh, T., & Mass, G. (2022). The influence of organisational culture on employee commitment: An empirical study on civil service officials in Bangladesh. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 9(2), 1–17. <https://doi.org/10.1177/23220937221113994>
- Jukić, T., Pluchinotta, I., Hržica, R., & Vrbek, S. (2022). Organizational maturity for co-creation: Towards a multi-attribute decision support model for public organizations. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101623. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101623>
- Katsaros, K., & Nicolaidis, C. S. (2022). The impact of strong cultures on organisational performance in public organisations: The case of the Greek public administration. *Social Sciences*, 11(10), 486. <https://doi.org/10.3390/socsci11100486>
- Málaga, V., Cáceres, J., Castellanos, M., & Medina, R. (2021). *Cultura Organizacional y su Influencia en la Calidad de los Servicios*. Universidad Ciencia y Tecnología. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.470>
- Mas, J., (2021). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en el instituto de educación superior tecnológico privado San*

- Ignacio de Pedralbes de la ciudad de Moyobamba, 2020 [Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10120>
- Merchán Freire, J. L., Sánchez León, C. E., Zárate Enríquez, V. A., & Espinoza Toalombo, R. A. (2025). Clima organizacional y calidad de servicios públicos: Una revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 31(4), 411–428. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/index>
- Mushi, G. O., Ismail, I. J., & Mchopa, A. D. (2024). The mediating effect of cross-functional coordination on the link between procurement interpersonal skills and user satisfaction in public procurement. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 101072. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101072>
- OECD. (2024). Hacia un sistema nacional de integridad y transparencia en el Perú: Asegurar el impacto a través de una mayor coherencia y articulación. [https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru\\_40db10d7-es.html](https://www.oecd.org/es/publications/hacia-un-sistema-nacional-de-integridad-y-transparencia-en-el-peru_40db10d7-es.html)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Popa, I., Ștefan, S. C., Olariu, A. A., & Popa, Ș. C. (2024). Integrating digitalization opportunities into innovative public organizations' management process. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9, 100564. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100564>
- Romano, A., Teixeira, I., Filho, A., & Helleno, A. (2019). Un estudio sobre la cultura organizacional en el sector de cosméticos brasileño., 11, 1305-1323. <https://doi.org/10.5902/1983465916439>
- Saavedra, K., (2022). Relación entre el nivel de cultura y clima organizacional con el nivel de satisfacción de los usuarios de medicina pediátrica [Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10476> .
- Yazici, B., y Yolacan, S. (2007). A comparison of various tests of normality. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 77(2), 175-183. <https://dx.doi.org/10.1080/10629360600678310>



ESCUELA DE

**POSGRADO**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0127-2025-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

### **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR</b>	Bach. Katia HEREDIA JANAMPA
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta - 2024
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	7% de similitud
<b>N° DE TRABAJO</b>	2796976859
<b>FECHA</b>	29 de octubre de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

29 de octubre de 2025.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Oscar Gutiérrez Huamán  
Director (e)

CC.  
Archivo  
OGH/rjcg

# Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta - 2024

*por* Katia HEREDIA JANAMPA

---

**Fecha de entrega:** 29-oct-2025 01:32p. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2796976859

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_heredia.docx (4.11M)

**Total de palabras:** 25491

**Total de caracteres:** 122489

# Cultura organizacional y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huanta - 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023",	<1%

# Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

---

8

Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

---

9

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

---

10

[repositorio.continental.edu.pe](https://repositorio.continental.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

11

Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista

Trabajo del estudiante

<1 %

---

12

[es.scribd.com](https://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

13

Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

---

<1 %

14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00552-2025-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 04:00 p.m. del 18 de julio de 2025 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. EUSTERIO ORE GUTIERREZ** y el **Mg. CESAR ROMERO RODAS**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA - 2024**, presentado por la **Bach. KATIA HEREDIA JANAMPA**. Teniendo como asesor al **Mg. RICARDO MOISES JORGECHAGUA SAAVEDRA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE ( 15 ).

**CALIFICACION (x)**

Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. KATIA HEREDIA JANAMPA**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 5:58 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 5:58 hrs. del 18 de julio de 2025.

.....  
**Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI**  
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....  
**Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI**  
Director de la UPG-FCEAC

.....  
**Dr. EUSTERIO ORE GUTIERREZ**  
Miembro.

.....  
**Mg. CESAR ROMERO RODAS**  
Miembro.

.....  
**Dr. JOSE ALARCON GUERRERO**  
Secretario Docente.

**Observaciones:**

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