

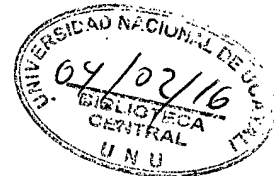
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y DE INGENIERIA CIVIL

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS



TESIS:



840T

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LOS SISTEMAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY”

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERA DE SISTEMAS

Bach. MERY ISABEL ARAUJO ALVES

PUCALLPA – PERÚ

2014

RESUMEN

Para la realización de esta investigación se utilizaron tres niveles el nivel descriptivo para conocer las características de la cultura organizacional y los Sistemas de Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay. También se usó el nivel explicativo para explicar los fundamentos de la cultura organizacional y los sistemas de calidad de servicios a través de la estadística descriptiva. Por último el nivel correlacionado los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables Las fuentes que se utilizaron fueron del tipo primaria y secundaria, las técnicas utilizadas fueron consultas a expertos en la materia de calidad de servicios y a la vez en Cultura Organizacional y entrevistas realizados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay.

Palabras Claves: Estrategia, Visión, Misión

ABSTRAC

To perform this research used three levels descriptive level to understand the characteristics of organizational culture and Quality Systems Services in the District Municipality of Manantay. It was also used the explicative level to explain the fundamentals of organizational culture and quality systems services across of descriptive statistics. Finally, the correlated level: the correlational studies are the precedent of the experimental investigations and have like objective measure the grade of association. The sources used were of the type primary and secondary, the techniques used were consultations to experts in the matter of quality of services and at the same time in Organizational Culture and interviews made with workers in the District Municipality of Manantay.

Keywords: Strategy, Vision, Mission.