



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional
de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Carranza Ticse Jorge Alfredo (ORCID: 0000-0002-5498-7635)

Clemente Gil Jhordan Luis (ORCID: 0000-0002-3221-0243)

ASESOR:

Mtro. Cruz Tarrillo José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de las organizaciones

Huaraz – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo. Y es una dicha tenerlos como a mis mejores amigos.

Carranza Ticse Jorge Alfredo

A DIOS y todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente.

Clemente Gil Jhordan Luis

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A la Universidad Cesar Vallejo y a mis padres.

Carranza Ticse Jorge Alfredo

Por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi carrera y de mi vida, DIOS.

Clemente Gil Jhordan Luis

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	08
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y Operacionalización	26
3.3 Población, Muestra y muestreo.....	27
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	28
3.5 Procedimientos	30
3.6 Métodos de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

Índice de tabla

Tabla 1: Sexo	32
Tabla 2: Nivel de instrucción	32
Tabla 3: Tabla cruzada Sexo – Cultura Organizacional	33
Tabla 4: Tabla cruzada Sexo – Calidad del servicio	33
Tabla 5: Cultura Organizacional y Calidad del servicio	34
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos de la variable Cultura Organizacional	35
Tabla 7: Fiabilidad de la variable Cultura Organizacional	35
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos de la variable Calidad del Servicio	36
Tabla 9: Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio	36
Tabla 10: Descriptivos	37
Tabla 11: Prueba de normalidad	38
Tabla 12: Correlación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio	39
Tabla 13: Correlación entre la cultura organizacional y la tangibilidad ...	41
Tabla 14: Correlación entre la cultura organizacional y la confiabilidad ..	42
Tabla 15: Correlación entre la cultura organizacional y la empatía	43
Tabla 16: Correlación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta	44
Tabla 17: Correlación entre la cultura organizacional y la seguridad	45

Resumen

La investigación tuvo la finalidad de determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. La población estuvo constituida por 146 trabajadores y usuarios, a fin de recolectar la información se hizo uso del cuestionario, luego de realizar el análisis correspondiente, se llegó a obtener el alfa de Cronbach para los instrumentos $\alpha = 0,969$ y 0.960 de las dos variables. Se llegó a determinar que existe relación entre las variables de estudio atribuido a que se obtuvo el p-valor = 0.000 y el valor de Rho de Spearman = $0,922$, evidenciando la correlación positiva muy fuerte, por otro lado, la cultura organizacional alcanzó un nivel medio (55%) y la calidad del servicio regular (53%).

Palabras clave: Cultura organizacional, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between the organizational culture and the quality of the service in the Regional Directorate of Agriculture of Ancash, Huaraz, 2021. The population consisted of 146 workers and users, in order to collect the information, use was made of the questionnaire, after performing the corresponding analysis, Cronbach's alpha was obtained for the instruments $\alpha = 0.969$ and 0.960 of the two variables. It was determined that there is a relationship between the study variables attributed to the fact that the p-value = 0.000 and the Spearman Rho value = 0.922 were obtained, evidencing the very strong positive correlation, on the other hand, the organizational culture reached a level medium (55%) and the quality of regular service (53%).

Keywords: Organizational culture, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la situación laboral destaca la crisis ha evolucionado, quizás el peor momento sea en el segundo trimestre, por lo que los datos del documento ya reflejan la recuperación inicial de las actividades en el tercer trimestre. También advierte que existe un alto grado heterogéneo en la actuación de estos países. Se espera que el PIB de Latinoamérica en 2020 sea la mayor caída registrada. Se augura que el Fondo Monetario Internacional (FMI) se contraiga un 8,1%. Como se muestra en la figura, a pesar de las diferencias entre las diferentes subregiones, la disminución esperada es común, lo que hace que estas organizaciones sean improductivas, y sus recursos humanos no juegan un papel productivo de acuerdo con el desempeño laboral esperado.

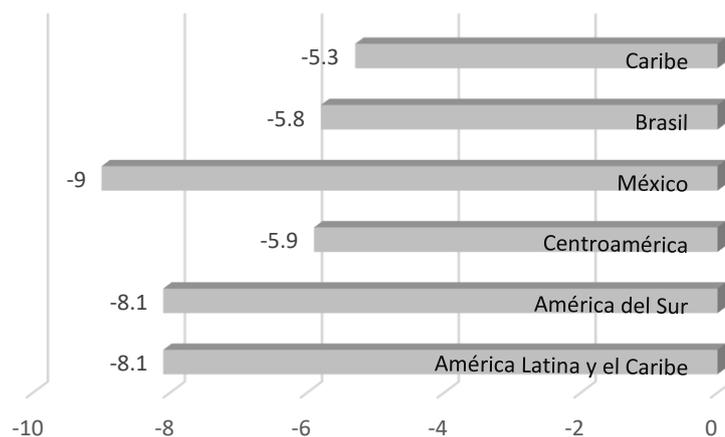


Figura 1. Proyecciones de crecimiento del PIB para América Latina en 2020 (variación porcentual).

Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI).

La problemática en salud generada en pandemia sigue siendo un problema para las organizaciones de todo el mundo que buscan incrementar la productividad. Ante esto, la OIT informa que, en los últimos 10 meses, el mercado de trabajo en Latinoamérica ha retrocedido al menos un 10% y la crisis está distante a terminar.

Para el 2021, ingresaremos a la unidad de cuidados intensivos y asumiremos la ardua pero inevitable misión de establecer las bases para una nueva y óptima vida normal. El informe anual de la OIT sobre el perfil laboral documenta este impacto, el resultado es una alta tasa de desempleo, una preocupante situación de inactividad y una persistente falta de trabajo decente.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo señaló que la crisis sanitaria de 2020 tuvo un impacto considerable en el empleo en la industria de servicios, manufactureras y construcción. En tanto que, para los ocho países con información actualizada en 2020 y el primer trimestre de 2019, la contracción del empleo en 2020 fue en la industria hotelera (-17,6%) y la industria comercial (-12,0%), etc. El sector servicio es importante, en comparación con la situación observada en 2019, comparando con otros sectores de actividad, éste tiene crecimiento más rápido. En la agricultura, la caída del empleo fue la más pequeña (-2,7%). A nivel nacional, se ha observado que en Chile y Costa Rica la industria hotelera se ha contraído de manera más significativa, Chile y Costa Rica han perdido un tercio y un quinto de sus empleos en el sector respectivamente. En términos comerciales, la contracción de Perú es aún más severa, con la pérdida de 3 de cada 10 empleos en el sector.

Ya en 2021, el 27% de las organizaciones europeas rediseñarán sus servicios para incluir experiencias sin contacto. Con el mejoramiento de la eficiencia laboral de los trabajadores, la experiencia del cliente se convertirá en la principal prioridad de la empresa en 2021. Por tanto, según los últimos datos, el 27% de las organizaciones europeas esperan rediseñar permanentemente la experiencia del cliente para incluir una experiencia sin contacto, esperando su beneficio en la capacidad organizacional. El progreso de la innovación de procesos de negocios peruanos ha demostrado que los servicios de inspección pueden estar exentos de la inmovilización social obligatoria, aunque se ha señalado que el enfoque presencial se limita a los casos estrictamente necesarios para mantener la seguridad, derechos de los trabajadores, salvo los funcionarios que mantienen modelos virtuales entre grupos de riesgo. Aquí, cuando la evidencia demuestra que el presunto incumplimiento puede ser subsanada o corregida por estos medios sin necesidad de visitas, se permite el uso de TIC.

La cultura organizacional es otro aspecto sumamente importante porque trae beneficios a la organización. La empresa está compuesta por personas que desempeñan responsabilidades por metas, valores y creencias en común. Esto permite la formación de la cultura, de esta manera las personas se convierten en el recurso más importante que tiene la organización, es decir, cuando la organización comienza a valorar a sus empleados.

La pandemia ha cambiado la forma de vivir de la gente. El componente laboral siempre fue uno de los aspectos más influyentes siguiendo el ritmo de la tecnología, se ha acelerado el progreso de una nueva cultura organizacional ajustada al ser humano. A nivel organizacional, al buscar mejores condiciones para los trabajadores, los cambios se están acelerando, los avances tecnológicos y las necesidades urgentes produjeron una variación digital que ha agilizado la implementación de la oficina remota. En muchas empresas, este nuevo método ha demostrado ser una opción eficaz y es poco posible que su aplicación sufra contratiempos. En cambio, las organizaciones considerarán más opciones de trabajo a través de una menor participación física y un trabajo más remoto. Esto logrará mejorar las condiciones de los empleados y forzará a la empresa a repensar sus valores y cultura organizacional en torno a las personas, si es cierto, entonces se debe convertir la cultura de la organización. Ante la necesidad de cambio, las empresas privadas y las instituciones públicas que plantean nuevas demandas sobre el medio ambiente no pueden permanecer estáticas.

De igual forma, es bien sabido que la principal obstrucción al cambio son la gente y su miedo natural de las cosas nuevas, pero esta situación provoca mayores miedos, como el miedo a la muerte, la enfermedad, el desempleo o simplemente el aislamiento del mundo. Esta situación provocó cambios profundos en la forma de actuar de los individuos hacia lo tecnológico en un período corto. El desarrollar una gestión de calidad de servicio se convirtió factor diferenciador en las organizaciones actuales y es un tema que se discute a menudo. La calidad es una de las consecuencias más resaltantes de todas las actividades de servicio, y se estima el factor clave que diferencia a los que proveen el servicio a la hora de buscar una ventaja competitiva.

En las últimas dos décadas, la administración pública chilena realizó esfuerzos sistemáticos para aumentar la calidad del servicio y la atención a la clientela. Hay múltiples aspectos en este trabajo, en 1990 el gobierno democrático emitió un decreto para establecer una oficina de información para los usuarios de la administración nacional, que luego se denominó OIRS (Oficina de Información, Incidencia y Recomendación). Los municipios, gobiernos y empresas públicas que se establezcan de conformidad con la ley deben establecer tales oficinas para asistir al departamento administrativo en la presentación de pedidos, recomendaciones o reclamos a la administración pública. Los siguientes gobiernos también han enfatizado la simplificación o incluso la supresión de los procedimientos que asumen los clientes, y enfatizan la relevancia de hacer uso de la tecnología basada en información y comunicación, que lleve a mejorar los servicios a los usuarios.

Cuando los clientes soliciten servicios en función de su disposición a pagar, evaluarán los servicios que desean recibir, por lo que la calidad percibida del servicio dependerá de la disposición a pagar. Si esta regla se rompe y deja de operar, se denomina “gran brecha de percepción cívica”, es decir, la brecha entre los beneficios que esperamos y los que recibimos independientemente de los costos que implica el financiamiento de los servicios, obviamente espera demasiado a cambio; por lo tanto, el efecto es una decepción permanente con la información que recibe y se niega constantemente a proporcionar mejoras. El problema es que el gobierno y los ciudadanos existen al mismo tiempo. Desde el principio, al brindar servicios que no cubren en cantidad y calidad, se transmiten ideas erróneas a los habitantes, como si no tuviera costo el rendimiento de servicios.

Las condiciones otorgadas a los trabajadores juegan un papel crucial porque interactúan directamente con los clientes, y para ello se deben considerar los salarios reales a nivel regional. En un semestre del pasado año, los salarios reales promedio en Brasil y Costa Rica han aumentado, mientras que los de Colombia han caído. Sin embargo, especialmente en los países que han registrado aumentos salariales medios, este resultado se verá afectado por las alteraciones en el empleo provocados por la pandemia. Como se señaló en el último Informe mundial sobre salarios 2020/21, los trabajadores de bajos

ingresos son los más afectados por el desempleo, lo que reduce la importancia alusiva de los sueldos por debajo del promedio. Ese será el caso de Brasil y Costa Rica, durante el segundo trimestre de 2020, el trabajo doméstico en las micro y pequeñas empresas y los asalariados privados se vieron afectados por el desempleo, y los salarios de los empleos creados en el sector público son superiores a estos.

Estos factores afectan directa o indirectamente el desempeño laboral de los empleados de la organización, por lo que un estudio muestra que un tercio de los trabajadores europeos está insatisfecho con la calidad del liderazgo, lo que demuestra una vez más que existe una gran desconexión entre empleados y empleadores. Sin embargo, el 61% de encuestados cree que sus gerentes directos los valoran más porque se comprenden mejor a sí mismos y apoyan sus carreras.

Asimismo, hemos podido observar en la Dirección Regional de Agricultura, no se encuentra ajena a esta problemática, en la que se evidencia el temor al contagio del Covid-19, lo que ha motivado a tener que tomar medidas en concordancia con la normatividad vigente, donde sólo acuden a su centro laboral un grupo de trabajadores, quienes muestran ciertas particularidades en el desempeño de sus funciones, no siendo las deseables que generen productividad en la institución, por otro lado, aquellos trabajadores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, desarrollan el trabajo remoto, no existiendo indicadores de medición del desempeño que muestren la calidad del servicio otorgada a los usuarios, afectando el cumplimiento de las metas de la institución.

Se justifica teóricamente porque se llevó a cabo con el fin de compararla con investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional sobre las variables de estudio, las organizaciones cuentan con diversos problemas entre ellas la calidad del servicio que brindan sin que hayan encontrado una solución adecuada, generándose otros más que afectan a la organización, razón que nos llevó al análisis de la presente investigación.

Información que nos permite preguntarnos: ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021?

Por ello nos proponemos el siguiente objetivo general: Explicar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Asimismo, hemos fijado como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. b) Analizar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. c) Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. d) Analizar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. e) Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Llegamos a plantear la hipótesis de la investigación: (H_i): Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. Y como hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Asimismo, las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. b) Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. c) Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. d) Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021. e) Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de haber realizado la búsqueda de investigaciones podemos referir a Arboleda y López (2017), Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle Aburrá. El estudio fue cuantitativo, transversal, cuya población fue de 224 trabajadores, el 79% de los encuestados dijo que la agencia cuenta con un mecanismo para estimar ansiedad, incertidumbre e ingenio en el sector público e instituciones complejas. 44% de ellos dijo que se comunicaba bien con sus superiores y colegas. El 62% de las personas cree positivamente que los procesos organizativos han cambiado y la participación de las mujeres es mayor. La mayoría de los empleados piensa que la cultura organizacional es buena.

Alghamdi (2018), Gestión de la calidad total y desempeño organizacional: un posible papel de la cultura organizacional. Colombia, la investigación fue correlacional, la población fue de 163 directivos, concluyendo que se realizó la correlación de Pearson, muestra que la relación entre la gestión de calidad total y el desempeño organizacional de manera positiva. El analizar la regresión jerárquica y modelar ecuaciones estructurales (SEM) muestran la relación entre la gestión de calidad total y la cultura organizacional es correlacionada de manera positiva con el desempeño en la organización.

Sanabria (2019), Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad. Aplicó la metodología de la revisión bibliográfica, los resultados muestran que el vínculo directo e indispensable entre culturas organizacionales ha estimulado y producido sus propios colaboradores voluntarios, lo que ayudó a ejecutar la gestión de calidad de forma más avanzada durante la segunda década del siglo XXI, evolucionando al mismo tiempo. La conclusión es que ambas variables están relacionadas y se puede lograr la mayor satisfacción de los clientes y las otras partes relacionadas.

Taborda y Hernández (2019), Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio, sector hotelero en Sincelejo, Colombia. Se aplicó metodología de la revisión bibliográfica, la investigación fue cualitativa, la población se conformó por 84 personas; la conclusión es que la investigación utiliza un paradigma cualitativo como marco y permite precisar las principales características de la

cultura organizacional, partiendo de supuestos preestablecidos a priori, los investigadores creen que la cultura organizacional afectará los servicios.

Suryana y Azis (2019), El efecto de la disciplina laboral y la cultura organizacional en calidad del servicio en la enseñanza y aprendizaje, avances en la investigación en ciencias sociales, educación y humanidades, volumen 400, Indonesia. El estudio fue explicativo, la población se conformó por 118 funcionarios, La conclusión es que el coeficiente de regresión de la cultura organizacional es positivo, que es 0.430; esto se puede explicar porque el progreso de la cultura en la organización mejorará la calidad del servicio.

Turpo y Jaimes (2017), Cultura organizacional y calidad de servicios educativos en la imagen institucional de la universidad privada confesional. El estudio fue no experimental, correlacional. Población se conformó de 221 alumnos. Se concluye que se obtiene una relación significativa de las variables referidas y las dimensiones. Concluyeron que la evaluación positiva de la figura de la organización se afecta por la cultura de la organización y calidad de servicios en educación, lo que se atribuye al hecho de que se obtuvieron el $p\text{-value} = 0.000$ y Spearman Rho = 0.494.

Bedoya (2017), cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la inversión de energía y minería, Lima, Perú. El estudio fue no experimental, transversal, correlacional. Cuya población se conformó por 190 usuarios. Llegando a concluir que se obtuvo el valor Rho de Spearman = 0,290 y el $p\text{-valor} = 0.000$, esto significa que la cultura organizacional está relacionada con la calidad del servicio a nivel débil. Asimismo, se obtuvo el valor Rho de Spearman = 0.325 y el valor $p\text{-valor} = 0.000$, determinando así relación de la cultura organizacional y la dimensión expectativa del usuario de nivel medio. El coeficiente hallado de Rho de Spearman = 0.343, y el $p\text{-valor} = 0.000$ confirman que la cultura organizacional está relacionada con la percepción del cliente en el nivel medio. El Coeficiente Rho de Spearman = 0.365 y el $p\text{-valor} = 0.000$ indica que la cultura organizacional está relacionada con la satisfacción del cliente en el nivel medio.

Gutiérrez (2017), cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María, Lima, Perú, la investigación fue descriptiva, correlacional. Cuya población fueron 100 servidores. Concluye que factores como la cultura

organizacional impacta positivamente a la calidad del servicio, y el coeficiente de correlación de cada factor es 0.560, $p = 0.000$. La compensación de factores, el exceso de trabajo, la presión del trabajo y la formación insuficiente tienen un impacto negativo en ella, la correlación de cada factor es 0,626, $p = 0,000$. La calidad del servicio prestado se considera "normal". La calidad del servicio está relacionada con la cultura organizacional y su coeficiente de correlación es 0.569, $p = 0.000$. La cultura organizacional, el salario, la fatiga, la presión laboral, la capacitación y otros factores tienen la mayor correlación con la calidad del servicio, obteniendo la correlación de 0.626, $p = 0.000$.

Rojas (2017), cultura organizacional y calidad de los servicios en Banco de la Nación - Huánuco, Perú, el estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental, transversal. La población la conformaron 21 trabajadores. La conclusión es que la cultura organizacional afecta significativamente la calidad del servicio, habiendo obtenido correlación entre ellas de 0.860, resulta positiva y significativa, por lo que se contrasta la hipótesis general. Asimismo, el reconocimiento de la carga de trabajo también la afectará, y la correlación encontrada fue 0,712. Por otro lado, señala que la comunicación y la justicia organizacional afectarán al servicio a través de su calidad, y la correlación entre las dos variables fue 0,300. Asimismo, señala que las relaciones interpersonales positivas afectarán la calidad del servicio, y su correlación de ellas fue 0,205. Se sugiere que el liderazgo afectará la calidad del servicio. Se encontró que la correlación entre las dos variables fue de 0,401.

Chauca (2017), cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo consultorio de obstetricia, hospital Antonio Caldas, Pomabamba, Perú, el estudio fue correlacional, no experimental, transversal. Cuya población fueron 45 pacientes. La conclusión es que la correlación de la cultura organizacional y variables de calidad de enfermería es débil, lo que significa, si mejora el desarrollo de la cultura, la calidad de enfermería también mejora, pero en menor medida. La prueba estadística se refiere a un nivel medio de importancia, igual a 0,568. El 42% de los empleados cree que su cultura organizacional es muy alta, el 37,8% de los empleados es fuerte y el 20% de los empleados es débil. El 48,9% dijo que la calidad de la atención era normal, el 44,4% dijo que la calidad de la atención no era buena y el 6,7% dijo que la calidad de la atención fue buena.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), creen que se trata de una serie de importantes pautas, valores, actitudes y creencias que se comparten en los integrantes de la empresa. Asimismo, Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), manifiestan que una hace referencia a un único modelo de suposiciones, valores y normas comunes que llegan formar los símbolos, la socialización, el lenguaje, las historias y las prácticas grupales. La cultura organizacional es importante puesto que afectan la satisfacción y el desempeño de los integrantes de la empresa.

Al referirnos a la cultura en las organizaciones, Robbins y Judge (2017), manifiestan que, ésta hace referencia a un sistema que tiene connotación que se comparte a los integrantes de una empresa que la diferencia de otras. El consenso de los miembros de la organización y las propuestas sobre la cultura organizacional solo son válidas cuando personas con antecedentes diferenciados y distintos niveles de la empresa especifican la cultura en similares términos. El área de compras puede tener una subcultura que incluya valores centrales de la dominante (como la vitalidad) y otros que tengan exclusividad los integrantes del departamento (como la aventura). La cultura que domina tiene preponderancia entre los integrantes de la empresa la que genera una única personalidad. Las subculturas llegan a desenvolverse en empresas extensas a fin de proyectar problemas o experiencias similares que hacen frente los miembros de una misma área. (p.527).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2018), refieren que las empresas en su totalidad cuentan con una cultura, aun cuando no todas afectan el comportamiento y las acciones de los empleados de la misma manera. Una cultura fuerte tiene un mayor impacto en los trabajadores que una cultura débil. Cuanto mayor sea la aceptación a los valores fundamentales de la organización de parte del personal, más sólida será la cultura organizacional. La mayoría de ellos tienen una cultura de mediana a fuerte y, en aspectos importantes, han alcanzado un amplio consenso para definir los comportamientos correctos de los empleados y los requisitos de excelencia. (p.88).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), refieren a los elementos básicos de la cultura son: artefactos, que son lo que las personas pueden ver, oír y sentir cuando se encuentran con un nuevo grupo de culturas desconocidas. Los artefactos incluyen productos, servicios y el comportamiento de los miembros del equipo.

Los valores acogidos son las razones que usamos para explicar porque hacemos lo que hacemos. Shein señaló que la mayoría de las culturas organizacionales pueden encontrar el origen de los valores acogidos en los fundadores de la cultura. Y los miembros de la organización dan por sentadas las suposiciones básicas. En las organizaciones, a cultura suele dictar la "forma correcta de hacer las cosas" a través de supuestos implícitos. (p.201).

Actualmente la inclinación de las empresas con descentralización produce a la cultura mayor importancia que antes, Robbins y Judge (2017), dicen que, esto también dificulta la construcción de una cultura sólida. Cuando la descentralización se utiliza para reducir la formalidad de la autoridad y los procedimientos de control, la connotación general de cultura llevaría en su totalidad al mismo rumbo. Los empleados que se organizan en equipos pueden presentar superioridad en lealtad y valores, y debido al contacto personal frecuente, es difícil establecer un conjunto de normas universales. En una organización innovadora, es importante promover un liderazgo sólido en una cultura sólida comunicando con frecuencia objetivos y prioridades comunes. (p.530).

Robbins y Coulter (2018), refieren que, en una encuesta realizada entre altos ejecutivos, más de la mitad de los altos ejecutivos afirmaron que el principal motor de la innovación es una cultura corporativa que respalda la innovación, pero no todos han establecido una cultura adecuada que fomente la innovación. (p.97)

Asimismo, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), refieren que cuando los empleados ingresan a una organización, el rol de educación y participación tiene lugar, y los gerentes los introducen a la cultura organizacional a través de cursos de capacitación o, más a menudo, en entrevistas de trabajo. A través de palabras y acciones, el gerente transmite las reglas ocultas y tácitas que todos los empleados deben seguir. La investigación no es suficiente, la cultura se fortalece constantemente creando historias, héroes y rituales. (p.206).

Por otro lado, Robbins y Judge (2017), mencionan como ejemplo, las personas que se encuentran con un entorno positivo y diverso, independientemente de su origen demográfico, se sentirán más cómodas trabajando con colegas. Los entornos pueden interactuar entre sí para generar comportamientos. El medio

ambiente también afecta los hábitos de la gente. Si hay un entorno de seguridad positivo, todos usarán equipo de seguridad e irán detrás de las pautas establecidas pensando en la seguridad. Es así que, investigaciones demuestran un entorno de seguridad positivo puede reducir el número de lesiones laborales registradas. (p.530).

En tanto que Robbins y Coulter (2018), manifiestan que establecer una cultura sensible al cliente requiere ciertas características, como tipo de empleado, tipo de ambiente de trabajo, autorización, responsabilidades claras y un deseo permanente de estar satisfecho y satisfacción con los clientes. (p.98). En un estudio realizado en el lugar de trabajo, una empresa que intenta reducir el consumo de energía descubrió que solicitar comentarios del grupo puede disminuir el consumo de energía, en lugar de simplemente publicar lecturas sobre la importancia de ahorrar energía. Es decir, al hablar de ahorrar energía e incorporar valor a la cultura organizacional, el comportamiento de los trabajadores ha cambiado positivamente. Al igual que otras prácticas culturales mencionadas aquí, el desarrollo sostenible requiere tiempo y energía para crecer. (p.532).

Otro aspecto de importancia según refieren Robbins y Judge (2017), mantiene la vitalidad de una cultura; una vez establecida una cultura, ciertas prácticas dentro de la organización mantendrán esta cultura al proporcionar a empleadores una cantidad similar de experiencias. El procedimiento de selección, los estándares de evaluar el desempeño, la capacitación y desarrollo y el procedimiento de promoción avalan que las personas contratadas sean coherentes con la cultura, recompensen a quienes apoyen esta cultura y sancionen a quienes la desafíen. (p.537).

En cuanto a la cultura ética, a pesar de las diferencias entre industrias y culturas, la cultura organizacional ética tiene valores y procesos comunes. Por lo tanto, los gerentes pueden construir una cultura con mayor ética siguiendo los siguientes principios: Conviértase en un modelo a seguir destacado: los trabajadores considerarán la conducta de la alta dirección como un modelo a seguir para el comportamiento apropiado, aunque todos pueden ser un modelo a seguir. En el entorno ético, envía un mensaje positivo. Comunicar expectativas éticas: siempre que ocupa un puesto de liderazgo, debe minimizar las

ambigüedades éticas divulgando el código de ética de la organización, que estipula los valores básicos y reglas éticas que los colaboradores deben practicar. También es importante capacitar en ética; generar seminarios, taller y programa de capacitación a fin de fortalecer estándares de comportamientos en la empresa, dejar claro lo permitido y solucionar problemas éticos. (p.544).

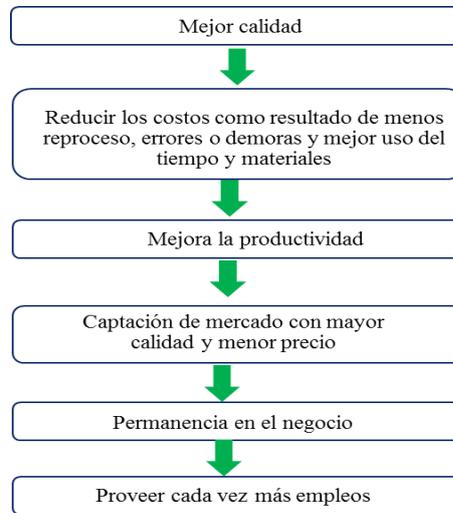
Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), refieren para las subculturas dentro de la organización, esto sucede cuando ciertos miembros de la organización, pero no todos, comparten premisas, valores y normas. Estas sugerencias se hacen por una variedad de razones, incluidas explicaciones. Para las subculturas dentro de la empresa, ello pasa en ciertos miembros de la empresa, pero no todos, comparten premisas, valores y normas. Estas sugerencias se hacen por una variedad de razones, incluidas explicaciones, cuando una empresa adquiere otra empresa, o cuando dos empresas se fusionan, las dos pueden tener culturas diferentes. (p.607).

En cuanto a la calidad del servicio, Payne (1993), refiere que el servicio es una actividad con un cierto grado de intangibilidad, lo que significa una cierta interacción con el cliente o la propiedad del cliente, y no provocará la transferencia de la propiedad. Las condiciones pueden cambiar; la producción de servicios puede o no estar estrechamente relacionada con el producto real. Por otro lado, Kotler y Keller (2012), señalaron que la calidad viene a ser suma de peculiaridades del producto o servicio que afectan la suficiencia de un producto que satisfaga una demanda clara o potencial. Obviamente, esta es una definición centrada en el cliente. Se puede decir que los productos o servicios del vendedor cumplen o superan las expectativas del cliente, es decir, se ha entregado la calidad. (p.131).

Entre tanto Santemas (2013), señala que la calidad de servicio distinguida por el consumidor la define la evaluación por la excelente o superior que sea, por lo que puede definirse como el beneficio esperado del cliente, es decir, el beneficio recibido pueda ser relativamente pequeño a lo esperado. (p.375).

Cuando nos referimos a la teoría de la calidad; la teoría ampliamente aceptada es la teoría de Edwards Deming; el famoso estadístico logró llevar a la manufactura en Japón a ubicarse en lo más alto a nivel mundial en términos de

calidad, informó que una mayor calidad conduce a una mayor productividad, la que a su vez conduce a la competitividad a largo plazo. Refirió la siguiente reacción en cadena:



Fuente: (Evans y Lindsay, 2008)

Podemos decir que puede reducir los costos mejorando la calidad, porque hacerlo puede reducir el reproceso, reducir los errores, reducir las demoras y el tiempo de inactividad, y reducir el tiempo y el uso de material. A su vez, menores costos conducirán a una mayor productividad, lo que permitirá a la empresa incrementar su participación al penetrar al mercado, y así podrá mantener el desarrollo empresarial y generar más oportunidades laborales. Deming dijo: “casi el 100% de problemas en calidad, los responsables son los de la alta dirección” refirió que su responsabilidad de ayudar a las personas a trabajar de manera más inteligente en lugar de más duro. Las empresas que esperan alcanzar objetivos a muy corto plazo en las esferas económica, política o social pueden amenazar la persistencia de la organización a largo plazo. Según el autor, la inspección de mercancías entrantes o salientes es retrasada, ineficaz y de mucho costo; el inspeccionar no garantiza la calidad.

Hay catorce principios por realizar, que son la base del método de Deming: 1) Mejora continua de productos y servicios. 2) Ya no llegar a aceptar algún nivel de error, retraso y materiales con defectos. 3) Renuncie a inspección de calidad. 4) Cancelar práctica de realizar negocios únicamente en base al precio, debes comprar calidad. 5) Descubrir problemas mediante la mejora continua del sistema. 6) Capacite a los trabajadores y enséñeles cómo mejorar. 7) Utilizar

técnicas modernas de control de recursos humanos en producción para trasladar la responsabilidad a los números de la calidad. 8) Eliminar el miedo que les permita desarrollar sus labores de manera eficiente. 9) Romper barreras que existentes entre las áreas. 10) Eliminar los eslóganes y objetivos digitales de los empleados. 11) Elimina plazos numéricos antes de determinar el nivel de productividad, se debe especificar el nivel de calidad. 12) Elimina las obstrucciones que te impiden hacer bien tu trabajo. 13) Desarrollar planes estrictos de formación y reciclaje. 14) Toma medidas para transformarte. (Lozano, 1998).

Teoría de Philip Crosby: Crosby es el principal impulsor del concepto de calidad, tiene una trayectoria amplia. Es considerado como autoridad respecto al control de calidad internacional. Todos están a favor de la calidad, nadie está en contra de la calidad, pero la calidad rara vez ocurre sola. La calidad no es solo algo que se debe controlar, debe crearse, fabricarse, asegurarse y mejorarse permanentemente. Lograr la mejora de la calidad necesita tener comprometido y desplegar esfuerzos de los integrantes de la empresa. Inicialmente a fin de mejorar la calidad se requiere que la alta dirección se encuentre comprometida. Ésta tiene que verse activamente como una manera de mejora continua en las diversas áreas de la empresa. No llega a ser responsabilidad única de los técnicos, necesita del liderazgo, apoyo y motivación de los altos directivos. Toda la labor desarrollada es un proceso, actividades que dan resultados. Ellos son productos que llegan a satisfacer los requerimientos del cliente. Para cumplir con las expectativas del cliente, primero debe determinar los requerimientos. Crosby señaló: "Saber y comprender los requerimientos de nuestra labor nos permite satisfacer los requerimientos del cliente y evitar algún problema".

Los principios de la calidad son: 1.-Definición: ¿Cómo definirla? 2.-Sistema: ¿Cómo lo logramos? 3.- Estándares de desempeño: ¿Qué estándares hacemos uso? 4.-Medición: ¿Cómo la medimos? Crosby llega a definir la calidad como cumplir con los requisitos, no es bueno ni aceptable". (Lozano, 1998).

Teoría de la Calidad de Kauro Ishikawa: refiere comprender la relevancia de la metodología estadística como herramienta en el área de la calidad industrial. Él ha podido ayudar a múltiples empresas en Japón y en el exterior a lograr un nivel de excelencia mediante la aplicación de controles de calidad. En esencia, ésta

ha de verse como revolución del pensamiento en gerencia. Según refiere Ishikawa: La implementación del control de calidad se refiere a desarrollar, diseñar, fabricar y mantener productos de alta calidad que sean los más económicos, útiles y siempre satisfactorios para los consumidores”. La esencia de controlar la calidad es su aseguramiento, lo que quiere decir que la calidad de los productos o servicios ha de garantizarse desde sus inicios del su desarrollo. Esto, adherido a lograr que participen los integrantes de la empresa, dio lugar a lo conocido como “control de calidad global de la organización”.

Sus peculiaridades principales del control de calidad en Japón se concentran en:

- 1.- Control de calidad global de la organización, la cooperación de todos los departamentos y trabajadores.
- 2.- Educación y formación.
- 3.- Las acciones del círculo de calidad.
- 4.- Auditoría de control de calidad.
- 5.- Utilizar métodos estadísticos.
- 6.- Promociona sus actividades de control a nivel nacional.

Con la diferenciación del método americano de Fegelbaum, a manos de expertos cuya gestión de la calidad debe estar respaldada por funciones de gestión bien organizadas, el modelo japonés insiste en que todos los departamentos y en general los trabajadores de la empresa han de intervenir en la investigación y promocionar el control. Operación a través de los siguientes supuestos básicos:

- 1) Calidad primero: no beneficio a corto plazo.
- 2) De cara a los consumidores. En otras palabras, piensa desde la perspectiva de otros.
- 3.- Lo siguiente es tu cliente: hay que eliminar las barreras del particionismo.
- 4.- Hacer uso de información y números, utilizando la estadística.
- 5.- La consideración a la humanidad se considera una filosofía en lo administrativo a través del uso participativo.
- 6.- Administración interfuncional.

La evolución del sistema de calidad: Ishikawa señaló en 1986 que la calidad comienza con la preparación de los conocimientos, las emociones y los valores de los colaboradores. Además de mantener empleados de alta eficiencia, también puede hacer el mejor uso de los esfuerzos de cada trabajador en las diferentes etapas del proceso. Para el control, Edward Deming creía que la calidad en 1989 es una traducción de las características medibles de las necesidades de los clientes, y sus hallazgos deben usarse como una guía para hacer decisiones de mejora. Para Taichii Ono, la calidad es la aplicación del sentido común. (Lozano, 1998).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1998), aseguran a SERVQUAL como instrumento simple con múltiples escalas, con alto grado de confiabilidad y eficacia que la empresa utilizará a fin de comprender las expectativas y percepciones del servicio de usuarios. El instrumento está diseñado para aplicarse a una variedad de servicios. Con este fin, SERVQUAL proporciona un marco básico o un marco de expectativas y percepción basado en la representación, que incluye una declaración para los cinco estándares de calidad del servicio. (p. 205).

Sus dimensiones son: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario contiene 22 preguntas. La información obtenida nos ayuda a distinguir y cuantificar 5 brechas de relevancia que establece la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Las dimensiones de los servicios: refieren Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), cuentan con particularidad especiales y los clientes considerarán estas características para formarse un juicio sobre su calidad. Estas características se integran en 5 dimensiones generales, como se describe:

1) Elementos tangibles: manifiestan peculiaridades físicas y aspectos del proveedor, vale referir, instalaciones, equipos, personal y demás componentes que el cliente contacta a fin de pactar el servicio. 2) Fiabilidad: Significa la capacidad de la empresa de realizar el servicio ofrecido de manera apropiada y continua. Los aspectos que constituyen la confiabilidad son: la eficiencia, tiempo y los materiales que deben utilizarse plena y de la mejor manera. Eficiencia, para determinar los servicios requeridos, y no tiene nada que ver con las técnicas o recursos usados. Por ejemplo, entregar un requerimiento para el mismo cliente, le concierte la llegada de la mercancía comprada dentro del tiempo especificado, siempre y cuando cumplan con sus expectativas, no considerará cómo compra, empaque y distribución de mercadería. 3) Capacidad de respuesta: refiere la voluntad a apoyar a los clientes y brindarles un servicio acelerado. 4) Seguridad (garantía): Es la comprensión y cuidado de trabajadores a los servicios que brindan y su capacidad de generar confianza y credibilidad. Para algunos servicios, quiere decir que el usuario siente protección en sus acciones y/o transacciones realizadas por medio del servicio. 5) Empatía: Es la clase de atención personalizada que brinda la empresa a usuarios.

III.- Método:

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: de acuerdo al Concytec (2018), Se guía a través del conocimiento científico para determinar los medios (métodos, protocolos y técnicas) para satisfacer necesidades reconocidas y específicas.

Para hacer referencia al tipo de investigación tomado en cuenta en la presente, Vara (2015), refiere que el tipo de investigación por su finalidad viene a ser una investigación aplicada, refiere que “la investigación aplicada generalmente identifica situaciones problemáticas y busca posibles soluciones que se adapten mejor a una situación particular”. (p.202).

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018), refieren que es transversal, “realiza la recolección de la información en un solo momento y en un período único”. (p.176).

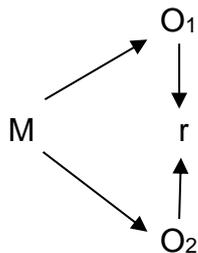
Asimismo, Hernández y Mendoza (2018), manifiestan que de acuerdo a su naturaleza o enfoque; viene a ser cuantitativo, puesto que se aplica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una forma objetiva y sistemática, que cuantifica la información o los datos, y los somete a análisis estadístico en base a una medición numérica (p.290).

De la misma manera, Hernández y Mendoza (2018), su diseño es no experimental; ya que se desarrolla sin llegar a manipular las variables, mide el fenómeno y variables tal como se presentan naturalmente, a fin de llegar a analizarlas (p.174).

A ello añaden Hernández y Mendoza (2018), es descriptivo, ya que pretenden precisar los atributos, particularidad y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otro fenómeno a analizar, recogen información e informan sus conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar (p.108).

Finalmente, Hernández y Mendoza (2018) refieren que es correlacional; su propósito es comprender la relación o correlación de dos o más conceptos, categorías o variables bajo un entorno especial (p.109). El presente estudio cuenta con la finalidad de comprobar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Su diseño es:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la variable 1.

r = Relación.

O₂ = Observación de la variable 2.

3.2 Variables y operacionalización.

Cultura organizacional:

Definición conceptual: es un sistema que tiene connotación que se comparte a los integrantes de una empresa que la diferencia de otras. El consenso de los miembros de la organización y las propuestas sobre la cultura organizacional solo son válidas cuando personas con antecedentes diferenciados y distintos niveles de la empresa especifican la cultura en similares términos. (Robbins y Judge, 2017. p.528).

Definición operacional: La variable fue medida por medio de sus dimensiones, las cuales fueron dimensión simbólica (6 preguntas), dimensión instrumental (6 preguntas) y la dimensión estabilizadora (8 preguntas).

Indicadores: los indicadores que ha permitido medir la dimensión son valores, costumbres, objetivos, excelencia, orientación a resultados y al equipo, innovación, mejoras en la institución, motivación de personal, clima laboral.

Escala de medición: Se tomó en consideración la escala de medición ordinal.

Calidad del servicio:

Definición conceptual: La calidad viene a ser suma de peculiaridades del producto o servicio que afectan la suficiencia de un producto que satisfaga una demanda clara o potencial. Obviamente, esta es una definición centrada en el cliente. Se puede decir que los productos o servicios del vendedor cumplen o superan las expectativas del cliente, es decir, se ha entregado la calidad. (Kotler y Keller, 2012, p.131).

Definición operacional: La variable fue medida por medio de sus dimensiones, las cuales fueron la tangibilidad (5 preguntas), confiabilidad (4 preguntas), empatía (4 preguntas), la capacidad de respuesta (5 preguntas) y la seguridad (4 preguntas).

Indicadores: Los indicadores con la que se han medido las dimensiones son: demuestra orden y limpieza, evidencia buena iluminación, muestra condiciones generales apropiadas, usa equipos sofisticados, demuestra consejo entendible, brinda servicio prometido, muestra horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, suministra servicio en el momento preciso, suministra servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido, demuestra buena reputación del servicio, transmite confianza, demuestra atención personalizada.

Escala de medición: Se ha considerado la escala de medición ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población:

Refieren Hernández y Mendoza (2018), la población viene a ser un grupo de casos que tienen relación con una cadena de características (p.198). Cuando determines desarrollar un censo se debe incorporar en la investigación todos los casos (p.196). Para nuestra investigación para la primera variable se tomaron en consideración a los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura, el cual asciende a 146 trabajadores entre nombrados (52), contratados bajo la modalidad contrato administrativo de servicio (CAS) (24) y otra modalidad (70). Y para la segunda variable se recurrió al registro de visitas de los usuarios, para lo cual se contó con un promedio de 20 personas que acuden diariamente en la actualidad.

Para lo cual se procedió a determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Donde N = número de usuarios de la Dirección Regional de Agricultura.

Z = 1.96 = nivel de confianza del 95%

E = 5% = error estándar

p = 50% probabilidad a favor

q = 50% probabilidad en contra

Llegando a obtener la siguiente muestra:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(400)}{(0.05)^2(400-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{384.16}{1.9579} = 196.2102 \approx 196$$

Criterio de Inclusión: Se tomó en consideración a todos trabajadores nombrados, contratados y otra modalidad de contrato de las distintas sedes de la Región Ancash.

Criterio de exclusión: Trabajadores que decidieron no colaborar con desarrollar de manera voluntaria el cuestionario; asimismo a fin de llevar a cabo la correlación de las variables investigadas y debiendo contar con la misma cantidad de encuestados se procedió a considerar a los usuarios en la misma cantidad de colaboradores de la institución.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Según refiere Supo (2012), busca comprender la respuesta de una cantidad de personas que han de pertenecer a una muestra o población, es cuantitativa, necesita un instrumento que estimule la reacción a quien se encuesta; se auto dirige si la persona concluye los reactivos (asincrónico) y heteroadministrado

cuando existe quien encuesta (sincrónico). Quien encuesta no necesariamente llega a pertenecer a la línea de investigación.

A fin de recabar la información de las variables se recurrió a emplear la encuesta y el instrumento aplicado para ello fue el cuestionario.

Instrumento:

Según refieren Hernández y Mendoza (2018), es el medio que hace uso quien investiga a fin de consignar información acerca de las variables mantenidas en mente. (p.228).

Se llegó a utilizar como instrumento el cuestionario, la que se encontraba debidamente estructurada respecto a las variables de la investigación, ellos son la cultura organizacional y la calidad del servicio, conteniendo un conjunto de preguntas previamente validadas. Su aplicación contó con una duración de 25 minutos.

El instrumento consta de:

Validez:

Para llegar a validar el instrumento, se realizó por medio del juicio de expertos, lo cual es aceptable y suele significar que existe una relación lógica entre los problemas detectados.

N°	Profesional	Grado	Especialidad	Experiencia	Organización
1	González Lucero Juan Roosevelt	Magíster	Administración	22 años	Universidad San Pedro
2	Osorio Espinoza Yuri Roger	Magíster	Administración	14 años	UGEL - Recuay
3	Broncano Díaz Deysi Gladys	Magíster	Administración	18 años	Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
4	Gonzalez Lucero Anddy David	Magíster	Administración	18 años	Universidad San Pedro
5	Reyes López René Alcides	Magíster	Administración	24 años	Independiente

Confiabilidad:

Con la finalidad de establecer la confiabilidad del instrumento se analizó por medio del coeficiente Alpha de Cronbach en el estadístico SPSS versión 25, habiendo obtenido el valor de 0.969 y 0.960 respectivamente, demostrándonos que es confiable el instrumento.

3.5 Procedimiento:

Se pudo acceder a la Dirección Regional de Agricultura a fin de obtener información de la situación problemática con la que cuenta la institución, evidenciándose los múltiples problemas, como la calidad del servicio que presta la institución, cuenta con personal que desconoce la cultura organizacional, identificando de esta manera la población de estudio; procediendo a recopilar la información con la aplicación del instrumento, contando para ello con la autorización de la entidad, se llegó a brindarles las orientaciones correspondientes a fin de que puedan responder el cuestionario, reiterándoles que es anónimo y confidencial la información proporcionada y obtener información relevante, procediendo de esta manera a procesar la información, no sin antes dar las gracias a quienes nos brindaron la información.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Se analizó la información obtenida a través del instrumento, siendo procesados en el Excel, para luego ser procesadas en el estadístico SPSS v. 25, llegando a obtener la confiabilidad del instrumento, posteriormente para analizar la relación entre las variables de estudio, se procedió a realizar la prueba estadística de Rho de Spearman. Por otro lado, se fijó los niveles para la variable cultura organizacional, siendo de la siguiente manera; bajo = 20 – 40; medio = 40 – 60; alto = 60 – 80 y muy alto = 80 – 100, y para la calidad del servicio se consideró: malo = 22 – 44, regular = 44 – 66; buena = 66 - 88 y excelente = 88 – 110.

3.7 Aspectos éticos:

La presente investigación ha sido adaptada a lo que estipula los artículos 27° al 31° del Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración del Perú,

lo que estipula el secreto profesional y la confidencialidad que han de regular sus actividades. Por otro lado, se solicitó la debida autorización a la dirección general de la entidad a fin de que se nos permita aplicar el instrumento, habiendo obtenido respuesta favorable. Asimismo, de acuerdo a normativa de la propia universidad se llegó a tomarla en consideración, por lo que la investigación es auténtica, pues proporciona información veraz proporcionada por los evaluados de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	58	40%
Masculino	88	60%
Total	146	100%

Interpretación: De la tabla 1 se contempla que de los encuestados el 60% fueron de sexo masculino, en tanto que el 40% fueron del sexo femenino.

Tabla 2

Nivel de instrucción

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria incompleta	9	6%
Secundaria completa	39	27%
Técnico	39	27%
Superior universitario	59	40%
Total	146	100%

Interpretación: De la tabla 2 observamos que de los encuestados el 40% cuentan con el nivel de instrucción superior universitario, en tanto que un 27% se ubica en el nivel técnico, mientras que el 27% refiere tener secundaria completa, y sólo un 6% refiere tener secundaria incompleta.

Tabla 3*Tabla cruzada Sexo – Cultura Organizacional.*

		Cultura Organizacional				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Sexo	Femenino	16	31	7	2	56
	Masculino	24	49	13	4	90
Total		40	80	20	6	146

Interpretación: De la tabla 3 podemos observar que de los encuestados 80 de ellos consideran a la cultura organizacional muestra nivel medio, 49 son varones y 31 son mujeres, en tanto que 40 encuestados lo ubican en el nivel bajo, de ellos 24 son varones y 16 mujeres. Asimismo, 20 encuestados refieren que la cultura organizacional es alta, de ellos 13 son varones y 7 son mujeres, en tanto que 6 consideran que se ubica en el nivel muy alto, de ellos 5 son varones y 2 son mujeres.

Tabla 4*Tabla cruzada Sexo – Calidad del servicio.*

		Calidad del Servicio				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Sexo	Femenino	17	34	2	3	56
	Masculino	27	44	12	7	90
Total		44	78	14	10	146

Interpretación: De la tabla 4 podemos observar que de los encuestados 78 de ellos consideran que la calidad del servicio muestra el nivel regular, de ellos 44 son varones y 34 son mujeres, en tanto que 44 encuestados lo ubican en el nivel malo, de ellos 27 son varones y 17 mujeres. Asimismo, 14 encuestados refieren que la calidad del servicio es buena, de ellos 13 son varones y 2 son mujeres, en tanto que 10 la ubican en el nivel excelente, de ellos 7 son varones y 3 son mujeres.

Tabla 5*Cultura Organizacional y Calidad del servicio.*

Recuento		Calidad del Servicio				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Cultura Organizacional	Bajo	40	0	0	0	40
	Medio	4	73	3	0	80
	Alto	0	5	11	4	20
	Muy Alto	0	0	0	6	6
Total		44	78	14	10	146

Interpretación: De la tabla 5, respecto a las variables podemos observar que 80 de los encuestados ubican la cultura organizacional en el nivel medio, en tanto que el 40 considera que es bajo, asimismo, 20 de ellos consideran que es alto y sólo 6 considera que es muy alto. Por otro lado, sobre la calidad del servicio 78 la ubica en el nivel regular, en tanto que 44 considera que es mala, 14 la ubica en el nivel buena y, sólo 10 e ellos refiere que es excelente.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

ENCUESTA: Cultura Organizacional

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos de la variable Cultura Organizacional.

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	146	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	146	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7

Fiabilidad de la variable Cultura Organizacional.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	20

Interpretación:

Al analizar la confiabilidad de la encuesta para la investigación en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021 se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach = 0.969, lo que nos lleva a afirmar que nuestro índice hallado es excelente y se encuentra dentro de los parámetros de la investigación básica para los cuestionarios.

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos de la variable Calidad del Servicio.

ENCUESTA: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	146	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	146	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9

Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

Al analizar la confiabilidad de la encuesta para la investigación en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021 se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach = 0.960 para el cuestionario Calidad del Servicio, lo que nos lleva a afirmar que nuestro índice hallado es excelente y se encuentra dentro de los parámetros de la investigación básica para los cuestionarios.

Tabla 10*Descriptivos.*

		Estadístico	Desv. Error	
Cultura Organizacional	Media	1,95	,063	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	1,82 2,07	
	Media recortada al 5%	1,89		
	Mediana	2,00		
	Varianza	,576		
	Desv. Desviación	,759		
	Mínimo	1		
	Máximo	4		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	,667	,201	
	Curtosis	,479	,399	
	Calidad del Servicio	Media	1,93	,068
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	1,80 2,07
Media recortada al 5%		1,87		
Mediana		2,00		
Varianza		,671		
Desv. Desviación		,819		
Mínimo		1		
Máximo		4		
Rango		3		
Rango intercuartil		1		
Asimetría		,891	,201	
Curtosis	,678	,399		

Interpretación: En la tabla 10 se contempla la Media; El promedio de la cultura organizacional es de 1.95, y para la calidad del servicio es de 1.93. En tanto que Mediana; El valor de la variable de posición central del conjunto de calificaciones es 2 para ambas variables. La Desviación estándar; dispersión media de datos respecto a la media de las calificaciones es 0,759 para la primera variable y de 0,819 para la

segunda variable. Por otro lado, La Varianza de la muestra; La variabilidad de las calificaciones respecto a su media o promedio es 0,576 para la primera variable y de 0,671 para la segunda. La Curtosis; Es la distribución de la frecuencia de las calificaciones tiene un apuntamiento platicúrtica, siendo su valor: 0,479 para la primera variable y de 0,678 para la segunda variable. Asimismo, el Coeficiente de asimetría; son los datos se distribuyen siguiendo una asimetría positiva, siguiendo una deformación hacia la izquierda, siendo su valor: 0,667 para la primera variable y de 0,891 para la segunda variable. El Rango; La dispersión de los datos se da entre las calificaciones 1 y 4, siendo el rango 3 para ambas variables. Mínimo; El valor mínimo del conjunto es 1 de las dos variables. Máximo; El valor máximo del conjunto es 4 para las dos variables. Nivel de confianza (95.0%); variabilidad entre la medida obtenida en la investigación y la real de la población es del 95%, siendo el error del 5%.

Tabla 11.

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,293	146	,000
Calidad del Servicio	,302	146	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La prueba para nuestras variables de estudio no cuentan con una distribución normal.

Prueba de hipótesis general:

Se ha planteado de la siguiente manera: “Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021”.

Planteamiento de la hipótesis general: A fin de probarla se utilizó la prueba de Rho de Spearman, llegando a plantearos la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre de las variables cultura organizacional y la calidad del servicio, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Sperman.

Tabla 12

Correlación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

		Cultura Organizacional	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	1,000	,922**
			,000
		146	146
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,922**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de haber realizado la prueba entre las variables de estudio fue de 0.000 según se observa en la tabla 12.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre las variables de estudio, se llegó a obtener el valor de 0.922; de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, rechazando la nula, llegando a inferir que existen correlación positiva muy fuerte entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específicas:

hipótesis específica 1: La hipótesis específica 1 se ha planteado de la siguiente manera: Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión tangibilidad en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Planteamiento de la primera hipótesis específica: Teniendo la finalidad de probar la hipótesis específica 1 se utilizó la prueba de Rho de Spearman, requiriéndose plantear la hipótesis siguiente.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión por procesos y el enfoque en procesos.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la tangibilidad.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: Para llegar a determinar la correlación entre de la variable cultura organizacional y la dimensión tangibilidad, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 13.*Correlación entre la cultura organizacional y la tangibilidad.*

		Cultura	
		Organizacional	Tangibilidad
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,789**
		N	146
Tangibilidad	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según como se aprecia en la tabla 13.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Los resultados de haber realizado la prueba de la variable cultura organizacional y la dimensión tangibilidad, se obtuvo el valor de 0.789; de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula, infiriendo que existen correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y la tangibilidad.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre la cultura organizacional y la confiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Planteamiento de la hipótesis específica 2: Para probar la hipótesis específica 2 se utilizó la prueba de Rho de Spearman, llegando a plantearse la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la cultura organizacional y la confiabilidad.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la confiabilidad.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre la cultura organizacional y la confiabilidad, la prueba estadística a utilizar es Rho de Spearman.

Tabla 14.

Correlación entre la cultura organizacional y la confiabilidad.

			Cultura	
			Organizacional	Confiabilidad
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad posterior de realizada la entre la variable y la dimensión fue de 0.000 como se muestra en la tabla 14.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de realizada la prueba de Rho de Spearman entre la variable cultura organizacional y la dimensión confiabilidad se obtuvo el valor de 0.635, entonces el criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, infiriendo que existen correlación positiva media entre la cultura organizacional y la confiabilidad.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión empatía en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Planteamiento de la hipótesis específica 3: Para probar la hipótesis específica 3 se utilizó la prueba de Rho de Spearman, planteándonos la hipótesis siguiente.

H₀: No existe relación positiva entre la cultura organizacional y la empatía.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la empatía.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: Para determinar la correlación entre de la cultura organizacional y la empatía, la prueba a utilizar es Rho de Spearman.

Tabla 15.

Correlación entre la cultura organizacional y la empatía.

			Cultura	
			Organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad al haber realizado la prueba entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 15.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la variable y la dimensión, se obtuvo el valor de 0.795, el criterio de decisión es que

se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula, es decir, inferimos que existen correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y la empatía.

Hipótesis específica 4: Existe relación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Planteamiento de la hipótesis específica 4: Para probar la hipótesis específica 4 se utilizó la prueba de Rho de Spearman, planteándonos la hipótesis siguiente.

H₀: No existe relación positiva entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: Para determinar la correlación entre de la variable y la dimensión, la prueba a utilizar es Rho de Spearman.

Tabla 16.

Correlación entre la cultura organizacional y capacidad de respuesta.

			Cultura Organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad al haber realizado la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 16.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la variable y la dimensión, se obtuvo el valor de 0.785, el criterio de decisión es que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula, es decir, inferimos que existen correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 5: Existe relación entre la cultura organizacional y la seguridad en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.

Planteamiento de la hipótesis específica 5: Para probar la hipótesis específica 5 se utilizó la prueba de Rho de Spearman, planteándonos la hipótesis siguiente.

H₀: No existe relación positiva entre la cultura organizacional y la seguridad.

H₁: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y la seguridad.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: Para determinar la correlación entre la cultura organizacional y la seguridad, la prueba a utilizar es Rho de Spearman.

Tabla 17.

Correlación entre la cultura organizacional y la seguridad.

		Cultura	
		Organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	146
Seguridad	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	,753**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	146

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad al haber realizado la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 17.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la variable y la dimensión, se obtuvo el valor de 0.753, el criterio de decisión es que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula, es decir, inferimos que existen correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y la seguridad.

V. DISCUSIÓN:

De los resultados alcanzados afirmamos que existe relación positiva considerable entre la cultura organizacional y la calidad del servicio, luego de haber obtenido el p-valor = 0.000 y la correlación Rho de Spearman = 0.922, lo que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, resultados que nos permite vincular con lo referido por el investigador Bedoya (2017), quien en su investigación obtuvo el valor del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.290, y el p-valor (0.000) < 0.01, lo que significa que la cultura organizacional está significativamente relacionada con la calidad del servicio, resultados que determinan la importancia que tiene desarrollar una adecuada cultura en las organizaciones, permitiéndoles distinguirse de las demás con los servicios de calidad que se presta a los clientes, aspecto que en los últimos tiempos ha cobrado especial sentido e importancia debido a su impacto que genera en la empresa, en la reducción de costos, la lealtad del cliente y la rentabilidad que ella genere. Ante ello, Robbins y Judge (2017), manifiestan que, la expresión cultural organizacional alude al significado que comparten los integrantes, que diferencia a una organización de otra. Las propuestas sobre la cultura organizacional solo son válidas cuando personas con distintos antecedentes o en diferentes niveles de la empresa describen la cultura en términos semejantes. Asimismo, Santesmases (2013), indica que la calidad de servicio que percibe el cliente se define como la evaluación de la excelencia o superioridad del servicio, definiéndose como el beneficio esperado por el cliente, es decir, el beneficio recibido es relativamente pequeño y él lo ha recibido.

Lo relacionado a la primera hipótesis específica, podemos señalar que existe relación entre la cultura organizacional y la tangibilidad, de acuerdo a lo hallado en la investigación determinamos que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión señalada, al haber determinado el p-valor = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.789, resultados que permite aceptar la hipótesis específica, información que tiene relación con lo investigado por Turpo y Jaimes (2017) que obtuvieron una relación significativa entre las variables estudiadas y sus dimensiones; es que la evaluación positiva de la imagen de la organización se ve afectada por la cultura de la organización y la

calidad de los servicios, lo que se atribuye al hecho de que se obtuvieron el $p\text{-value} = 0.000$ y Spearman $Rho = 0.494$. Ante lo señalado, cabe precisar que la tangibilidad pasa por que la organización brinde y cuenta las condiciones necesarias para la prestación de sus servicios entre los que destaca la infraestructura adecuada con la que se cuenta, los equipos que se usan en el desempeño de las funciones de manera continua y de otro lado, el personal con que se cuentan, elementos que son de importancia para brindar un adecuado servicio al cliente y se orienten a satisfacer sus necesidades, aspectos que se relacionan con lo señalado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) quienes manifiestan que los elementos tangibles son particularidades físicas reeferidas a las instalaciones, equipos, personal y demás aspectos que el usuario contacta al contratar el servicio.

En la segunda hipótesis específica, señalamos la existencia de relación entre la cultura organizacional y la confiabilidad, de acuerdo a lo hallado en la investigación, existe relación positiva media entre la variable y la dimensión referida, al haber determinado el $p\text{-valor} = 0.000$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.635, datos que permite aceptar la hipótesis específica, resultados que permite mencionar al investigador Alghamdi (2018) quien señala que el análisis de correlación de Pearson muestra que la relación entre la gestión de la calidad total (TQM) y la cultura organizacional es estadísticamente significativa y correlacionada positivamente con el desempeño organizacional. La confiabilidad que debe tener el cliente respecto a lo que se le ofrece debe de perdurar en el tiempo, para ello se requiere que la organización tenga la capacidad de cumplir con lo ofrecido, pues ello implicará que el cliente mantenga su fidelidad y más aún cuando pueda dar a conocer a los demás la satisfacción del servicio recibido hacia los demás; información que se relaciona con lo señalado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) quienes manifiestan que la confiabilidad significa la capacidad de la organización para realizar el servicio prometido de manera apropiada y continua, contando para ello con la eficiencia, el tiempo y los materiales que deben utilizarse plenamente y de la mejor manera. En relación a la tercera hipótesis específica, podemos manifestar que existe relación entre la cultura organizacional y la empatía, de acuerdo a lo hallado en

la investigación, existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión referida, luego de haber obtenido el p-valor = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.795, información que nos lleva a aceptar la hipótesis específica, resultados que permite mencionar al investigador Sanabria (2019), quien determina la influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad, Los resultados muestran que el vínculo directo e indispensable entre culturas organizacionales ha estimulado y producido sus propios colaboradores voluntarios, lo que ayudó a implementar el procedimiento de la gestión de la calidad de forma avanzada durante la segunda década del siglo XXI. Ambas variables están relacionadas y se puede lograr satisfacer al cliente y demás partes relacionadas como la empatía, que implica mantener un adecuado comportamiento frente a los demás, mostrando cordialidad, el uso adecuado del lenguaje al referirse a los demás integrantes de la empresa y clientes acorde a los requerimientos y circunstancias, ante lo señalado, Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) refieren que la empatía viene a ser el nivel de atención personalizada que brinda la empresa a sus clientes.

En función a la cuarta hipótesis específica, la información nos permiten manifestar que hay relación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta, lo hallado en la investigación nos lleva a referir que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión mencionadas, ya que se obtuvo el p-valor = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.785, aceptando la hipótesis específica, información que nos lleva a mencionar al investigador Gutiérrez (2017), quien refiere a que factores como la cultura organizacional, el trabajo en equipo, la motivación y la práctica de valores tienen un impacto positivo en la calidad del servicio, y el coeficiente de correlación de cada factor es 0.560, $p = 0.000$ ($p < .05$), aspectos que se relaciona con la capacidad de respuesta que debe de tener la organización para hacer frente a las necesidades, requerimientos y expectativa de los clientes, dichas actividades deben tener relación y ayudar a la organización en generar condiciones de servicio adecuado, que redundará en beneficio de la organización a través de la generación de productividad, que permita alcanzar las metas de la organización, ante lo referido, Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) manifiestan que la

capacidad de respuesta representa la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.

En función a la quinta hipótesis específica, los resultados de la investigación nos permiten referir que existe relación entre la cultura organizacional y la seguridad, llevándonos a inferir que existe relación positiva considerable entre la variable y la dimensión antes mencionada, puesto que se obtuvo el p-valor = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.753, por lo cual aceptamos la hipótesis específica, datos que nos lleva a mencionar al investigador Rojas (2017) quien refiere que la cultura organizacional afecta significativamente la calidad del servicio y la correlación entre las dos variables es de 0.860, resulta positiva y significativa, asimismo, señala que la comunicación afectará la calidad del servicio, y la correlación entre las dos variables es de 0.300; además que las relaciones interpersonales positivas afectarán la calidad del servicio, y el coeficiente de correlación entre las dos variables es de 0,205; aspectos que se vinculan con la seguridad que debe de contar la organización al brindar confianza hacia sus clientes, dando a conocer las bondades con las que cuenta, que requiere de un trabajo interno en garantizar su continuidad y perdurabilidad; ante lo mencionado, Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) manifiestan que la seguridad es la comprensión y atención de los empleados a los servicios que brindan y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. En algunos servicios, seguridad significa que el usuario se siente protegido en sus actividades y/o transacciones realizadas a través del servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- La cultura organizacional se relaciona de manera positiva considerable con la calidad del servicio, luego del análisis estadístico los resultados hallados muestran el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia y, el valor de Rho de Spearman = 0.922, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- 2.- En función a los resultados hallados, la cultura organizacional se relaciona de manera positiva considerable con la tangibilidad, al haber realizado el análisis estadístico y obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia, asimismo el valor de Rho de Spearman = 0.789, que nos lleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 3.- En relación a los resultados hallados, la cultura organizacional se relaciona de manera positiva media con la confiabilidad, luego de realizado el análisis estadístico y obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia, asimismo el valor de Rho de Spearman = 0.635, que nos lleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 4.- De acuerdo a los resultados hallados, la cultura organizacional se relaciona de manera positiva considerable con la empatía, luego de realizado el análisis estadístico y obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia, asimismo el valor de Rho de Spearman = 0.795, que nos lleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 5.- En función a los resultados encontrados, la cultura organizacional se relaciona de manera positiva considerable con la capacidad de respuesta, luego de realizado el análisis estadístico y obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia, asimismo el valor de Rho de Spearman = 0.785, que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 6.- De acuerdo a los resultados, la cultura organizacional se relaciona de manera positiva considerable con la seguridad, luego de realizado el análisis estadístico y obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor que el nivel de significancia, asimismo el valor de Rho de Spearman = 0.753, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda desarrollar un trabajo planificado respecto a la instauración y puesta en conocimiento mediante directivas de la cultura organizacional que implique a todos los miembros de la organización a fin de elevar su nivel de distinción para hacer de conocimiento de los usuarios.
- 2.- Se deberá de realizar la inspección general de las instalaciones de la entidad que permita detectar aquellos aspectos que generen adecuadas condiciones a los trabajadores.
- 3.- Deberá de trabajar en elevar el nivel de credibilidad respecto a los servicios que se presta a la ciudadanía con un mejor trabajo que demuestra la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- 4.- Se debe de establecer políticas adecuadas en función a la empatía que muestren todos los miembros de la organización, pues se requiere hacer uso de una comunicación adecuada con los miembros de la organización y con los clientes.
- 5.- Se recomienda establecer directivas que permitan cumplir con las políticas de eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones, proporcionando una atención rápida y correcta ante los usuarios.
- 6.- Ante la creciente necesidad de obtener resultados adecuados de los servicios que prestan las entidades del estado se recomienda elevar el nivel de confianza cumpliendo con solucionar los problemas de los usuarios en el menor tiempo y con costos reducidos.

REFERENCIAS

- Alghamdi, F. (2018) *Gestión de la calidad total y desempeño organizacional: un posible papel de la cultura organizacional*.9(4), https://www.researchgate.net/profile/Faris-Alghamdi/publication/326554168_Total_Quality_Management_and_Organizational_Performance_A_Possible_Role_of_Organizational_Culture/links/5c992b24299bf1116947b0f0/Total-Quality-Management-and-Organizational-Performance-A-Possible-Role-of-Organizational-Culture.pdf
- Arboleda, G. y López, J. (2017) *Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá*. scielo Perú, <https://www.scielo.org.co/pdf/recis/v15n2/1692-7273-recis-15-02-00247.pdf>
- Bedoya, G. (2017) *Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017*.doi://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8812/Bedoya_BGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, J. (2021). *Incrementar la productividad del empleado crece en importancia en 2021*.doi://www.equiposytalento.com/noticias/2021/03/18/incrementar-la-productividad-del-empleado-crece-en-importancia-en-2021.
- Calarge, F., Mitsuo, C., Curvelo, J., Laranjeiras, I., Cauchick, P. (2016). *Análisis y evaluación de la calidad de los servicios internos con foco en el mantenimiento de utilities en una empresa manufacturera*. *Producción*, 26(4), 724-741.doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0103-6513.118013>
- Chauca, N. (2017) *Cultura organizacional y calidad de atención en el usuario externo del consultorio de obstetricia en el hospital de apoyo "Antonio Caldas Domínguez" Pomabamba 2017*.doi://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29613/chauca_vn.pdf?sequence=1
- Chanamé, C. (2018) *Estos son los grandes problemas de la "customer experience" del ciudadano en el sector público*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-grandes-problemas-de-la-customer-experience-del-ciudadano-en-el-sector-publico>

- Hellriegel, et al. (2009) *Administración: Un enfoque basado en competencias*. (Decimoprimer edición). Editorial Cengage Learning.
- Krudthong, S. (2017). *Una medida de la satisfacción del cliente hacia la calidad del servicio en un hotel de pequeño tamaño: un caso de Silom Village Inn, Bangkok, Tailandia*. Actas de la 49a Conferencia Internacional de IASTEM, San Francisco, EE.UU., 20-21 de marzo de 2017, 1-4. http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf
- Cornejo, M.A. (2012) *Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del estado y la Administración Pública. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Lozano, L. (1998). *¿Qué es calidad total?* Scielo Perú, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X1998000100006&script=sci_arttext.
- Méndez, J. C. (2013), *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*.
- Morales, O. (2020), *Una nueva cultura organizacional centrada en la persona*. Conexionesan.<https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2020/06/una-nueva-cultura-organizacional-centrada-en-la-persona/>
- OIT, (2020) *Organización Internacional del Trabajo, Panorama laboral 2020 América Latina y el Caribe*. Primera edición. Lima, Perú. Edición Covid-19.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018) *Administración*. (Decimotercera edición). Editorial Pearson.
- Sanabria Estrada, F. R., Vergara Apolinario, M., Santacruz Mora, M., & Lucin Borbor, J. M. (2019). *Influencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte*. *Ciencia Digital*, 3(1), 239-256. <https://doi.org/10.33262/ciencia digital. v3i1.286>

Sibaja, R. (2019) *El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento*. <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>

Stoner, et al. (1996), *Administración*. (Sexta edición) Editorial Pearson, Prentice Hall.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA ANCASH TRAMITE DOCUMENTARIO		
FOLIOS 01	12 AGO 2021	FIRMA <i>[Firma]</i>
DOC: 1714636	HORA	
EXP: 1071844	9:41	

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo
de investigación

Ing. Wilmer Edison López Camacho

Director Regional de la Dirección Regional de Agricultura de Ancash

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que Yo, Jorge Alfredo Carranza Ticse con DNI:70877766, con domicilio en Mancos Calle Huascarán s/n y Jhordan Luis Clemente Gil con DNI: 75870790, con domicilio en Yautan Caserío Valdivia s/n., estudiantes del taller de titulación de la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para llevar a cabo el trabajo de investigación titulado: "Cultura Organizacional Y Calidad Del Servicio En La Dirección Regional De Agricultura De Ancash, Huaraz, 2021".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

JORGE ALFREDO CARRANZA TICSE
DNI N° 70877766

JHORDAN LUIS CLEMENTE GIL
DNI N° 75870790

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	Gerencia de Desarrollo Económico	Dirección Regional Agraria Ancash	Oficina de Administración	Unidad de Recursos Humanos	
---	-----------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	----------------------------	---

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Huaraz, 08 NOV. 2021

CARTA N° 001 -2021-GRA-GRDE-DRA-OA-U.RR.HH

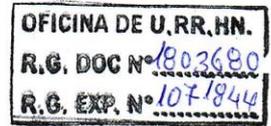
Srs.

JHORDAN LUIS CLEMENTE GIL

JORGE ALFREDO CARRANZA TICSE

Jr. El Pinal – Shancayan, Distrito de Independencia, Provincia Huaraz

INDEPENDENCIA. -



ASUNTO : Autorización para realización de trabajo de investigación

REFERENCIA: 1) Solicitud de fecha 12 de Agosto del 2021
2) Exp. N° 1071844 (SISGEDO)

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes; con la finalidad de **AUTORIZARLES**, la realización de trabajo de investigación denominado: "Cultura Organizacional y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash – Huaraz 2021", así mismo se hace entrega de las encuestas debidamente llenadas por el personal que labora en esta entidad, **otorgando la conformidad respectiva.**

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCION REGIONAL AGRARIA ANCASH

CPC. Nidia Isela Aramburú Ojeda
(e) de la Unidad de Recursos Humanos

U.RRHH
DR
ARCH.
FOLIOS: 01

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	La cultura organizacional representa se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Una percepción común de los miembros de una organización. Las aseveraciones acerca de la cultura organizacional son válidas únicamente si los individuos con diferentes antecedentes o en diferentes niveles de la organización describen la cultura en términos similares (Robbins y Judge, 2017. p.528).	La variable se ha operacionalizado por medio de sus dimensiones, procediendo a formular sus indicadores que han de permitir establecer el instrumento de medición, considerando a la escala de Likert.	Dimensión simbólica	Valores	Escala de Likert
				Costumbres	
				Objetivos	
			Dimensión instrumental	Excelencia	
				Orientación a resultados	
				Orientación al equipo	
				Innovación	
			Dimensión estabilizadora	Mejoras en la institución	
				Motivación de personal	
Clima laboral					

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad es la totalidad de las características de un producto o servicio que afectan la capacidad de un producto para satisfacer una demanda clara o potencial. Esta es claramente una definición centrada en el cliente. Se puede decir que los productos o servicios del vendedor cumplen o superan las expectativas del cliente, es decir, se ha entregado la calidad. (Kotler y Keller, 2012, p.131).	La operacionalización se llevó a cabo por medio de las dimensiones, permitiendo formular los indicadores a fin de elaborar el cuestionario que sirvió como instrumento para llegar a medirla de acuerdo a la escala de Likert.	Tangibilidad	Demuestra orden y limpieza	Escala de Likert
				Evidencia buena iluminación	
				Muestra condiciones	
				Generales apropiadas	
				Usa equipos sofisticados	
			Confiabilidad	Demuestra consejo entendible	
				Brinda servicio prometido	
			Empatía	Muestra horarios adecuados a las necesidades	
				Demuestra cordialidad	
				Demuestra claridad en el lenguaje	
			Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	
				Suministra el servicio de manera correcta	
				Proporciona un servicio rápido	
			Seguridad	Demuestra buena reputación el servicio	
				Transmite confianza	
Demuestra atención personalizada					

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Técnica	
¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021?	Explicar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.		Encuesta	
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
No experimental, descriptivo, correlacional	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021	Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.		Instrumentos Cuestionario	
	Analizar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.			
	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.			
	Analizar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.			
	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la cultura organizacional y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021.			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones			
No experimental, descriptivo, correlacional	Población	Variables Cultura Organizacional	Dimensiones		
	Para la primera variable estuvo conformado por los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, llegando a ser 146 trabajadores. Y para la segunda variable a los usuarios con la misma cantidad.		Dimensión simbólica		
			Dimensión instrumental		
	Muestra		Dimensión estabilizadora		
	Al ser una población pequeña se optó por realizar censo, el cual incluye a toda la población.		Calidad del servicio	Tangibilidad	
				Confiabilidad	
				Empatía	
Capacidad de Respuesta					
			Seguridad		

ENCUESTA

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es explicar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021; a lo que solicito su colaboración contestando con veracidad las siguientes interrogantes. Muchas gracias por su apoyo.

PRIMERA PARTE

Esta parte tiene algunas preguntas referidas a usted, marque con un aspa (X) en los recuadros correspondientes.

- 1 Sexo Femenino Masculino
- 2 Nivel de instrucción:
 Secundaria incompleta Técnica
 Secundaria completa Superior universitaria

SEGUNDA PARTE

Seguidamente, marque la alternativa que se ajuste a su opinión.

1 : Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN SIMBÓLICA						
1	Observo que los supervisores y jefes de los ejecutivos de atención le permiten al personal a su cargo un alto nivel de iniciativa.					
2	Observo que el personal que dirige la institución promueve la participación activa de todo el personal independientemente de su condición laboral					
3	Conozco los objetivos y responsabilidades de la institución, por tanto sé lo que espero de los ejecutivos					
4	Siento que el personal tiene el respaldo de los jefes y supervisores de sus áreas.					
5	Siento que el personal se siente presionado para cumplir las metas y objetivos institucionales.					
6	Considero que la institución determina al personal a seguir otras normas, reglamentos y/o cultura inherentes a su cargo y/o a su Manual de Organización y Funciones.					
DIMENSIÓN INSTRUMENTAL						
7	Observo que existe una buena comunicación entre las los jefes, supervisores y los ejecutivos de atención.					
8	Estoy de acuerdo con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los usuarios					
9	El personal demuestra dominio administrativo y conocimientos de sus funciones.					
10	Observo que los compañeros de trabajo de los ejecutivos de atención, están dispuestos a ayudarse.					
11	En el trabajo que desarrollan los ejecutivos, siento que tienen la capacidad de mostrar sus conocimientos y habilidades para una mejora en los procesos pre establecidos.					
12	Observo que los ejecutivos tienen la oportunidad de ascenso en la institución para su desarrollo profesional.					
DIMENSIÓN ESTABILIZADORA						
13	Considero que el personal que dirige la institución está dispuesto a hacer cambios.					
14	Observo que los jefes del área de atención toman decisiones consensuadas con su personal a cargo.					
15	Observo que los jefes de las áreas le permiten al personal trabajar con autonomía.					
16	Considero que el personal a cargo de las áreas que tiene la institución promueve la integración de todo el personal independientemente del cargo que ocupan, es decir si son personal tercero.					
17	Siento que los ejecutivos de atención se adaptan a las condiciones que ofrece el medio laboral de su centro de trabajo.					
18	Observo que el personal tiene un clima laboral excelente en la institución.					
19	Considero que el personal tiene igual trato con todo el personal, independientemente de su condición laboral que ocupa, es decir CAS y terceros.					
20	Considero que al personal contratado se le exige más para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD						
1	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los usuarios					
2	La entidad cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios					
3	Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
4	Los ambientes de las diversas oficinas se encontraron limpios y fueron cómodos					
DIMENSIÓN CONFIABILIDAD						
7	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta					
8	El personal le atendió en el horario programado					
9	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
10	Su documentación se encontró disponible para su atención					
11	Usted encontró atención disponible y la obtuvo con facilidad					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
12	El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
13	El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema					
14	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema o resultado de su atención					
15	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el trámite que recibirá: requisitos, pagos y otros					
16	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos que realizará					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
17	La atención en la recepción que acudió fue rápida					
18	La atención en la oficina que acudió fue rápida					
19	La atención para entrevistarse con el jefe de la oficina fue rápida					
20	La atención a su trámite fue rápida					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
21	Se respetó su privacidad durante su atención en la oficina					
22	El personal realizó una verificación completa y minuciosa por el problema por el cual fue atendido					
23	El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema					
24	El personal que le atendió le inspiró confianza					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

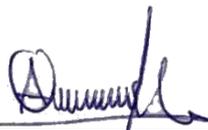
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carranza Ticse Jorge Alfredo

D.N.I: 70188771



Clemente Gil Jhordan Luis

D.N.I: 75870790

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.
 Institución donde labora : UGEL – Recuay.
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Huaraz, 09 de junio del 2021.



Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger
 CIAD N° 002141

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Institución donde labora : UGEL - Recuay

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Cultura organizacional.

Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cultura organizacional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cultura organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Huaraz, 09 de junio del 2021.



Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger
CIAD N° 004141
Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Juan Roosevelt González Lucero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

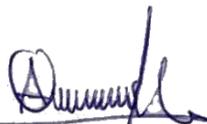
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carranza Ticse Jorge Alfredo

D.N.I: 70188771



Clemente Gil Jhordan Luis

D.N.I: 75870790



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.

Institución donde labora : Universidad San Pedro

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Cultura organizacional.

Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cultura organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cultura organizacional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cultura organizacional .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Huaraz, 10 de junio del 2021.


 Mg. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.
 Institución donde labora : Universidad San Pedro
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

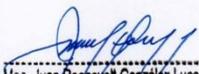
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 10 de junio del 2021.



Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

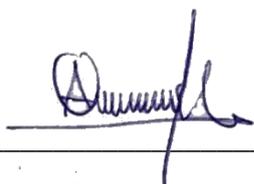
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carranza Ticse Jorge Alfredo

D.N.I: 70188771



Clemente Gil Jhordan Luis

D.N.I: 75870790



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Huaraz, 10 de junio del 2021.


 Mg. Broncano Diaz Deysi Gladys
 DNI 407.14125 Reg. CLA: 08197
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Huaraz, 10 de junio del 2021.



 Mg. Broncano Diaz Deysi Gladys
 DNI 407.14125 Reg. CLAC 06197
 Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Rene Alcides Reyes López.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

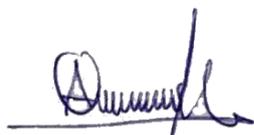
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carranza Ticse Jorge Alfredo

D.N.I: 70188771



Clemente Gil Jhordan Luis

D.N.I: 75870790



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rene Alcides Reyes López

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.

Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

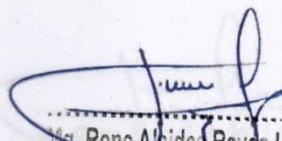
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 08 de junio del 2021.


 Mg. Rene Alcides Reyes Lopez
 REC CLAD: 004115
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rene Alcides Reyes López

Institución donde labora : Independiente.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.

Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

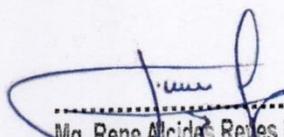
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 08 de junio del 2021.



Mg. Rene Alcides Reyes Lopez
REG. CLAD: 004115
Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

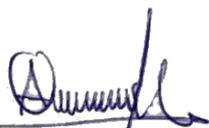
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carranza Ticse Jorge Alfredo

D.N.I: 70188771



Clemente Gil Jhordan Luis

D.N.I: 75870790



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero

Institución donde labora : Universidad San Pedro

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.

Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Huaraz, 11 de junio del 2021.


Mg. Anddy Gonzalez Lucero
C.I.A.D N° 04628

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero
 Institución donde labora : Universidad San Pedro.
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Carranza Ticse Jorge Alfredo y Clemente Gil Jhordan Luis.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

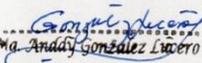
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 11 de junio del 2021.


 Mg. Anddy Gonzalez Lucero
 C.A.D N° 01628

Sello personal y firma