

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en
la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión Pública y privada.

Tesis

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor. Ramírez Núñez, Franklin Cristian

Tumbes, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en
la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Lopez Céspedes, Javier Ausberto (Presidente)

ORCID: 0000 – 0003 – 2560 - 1876

Mg. Blas Perez, Juan Santiago (Secretario)

ORCID: 0000 – 0002 – 9741 - 3164

Mg. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Vocal)

ORCID: 0000 – 0001 – 6721 - 620X

Tumbes, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en
la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es
original en su contenido y forma.**

Br. Ramirez Nuñez, Franklin Cristian (Autor)

Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo (Asesor)
ORCID: 0000 – 0002 – 4611 - 1094

Tumbes, Perú
2022

Copia del acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS SECRETARÍA ACADÉMICA

“AÑO DEL FORTALICIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los dieciséis días del mes de diciembre del dos mil veintidós, siendo las dieciocho horas, y en la modalidad virtual, a través de la Plataforma Zoom, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal N° 423-2021/UNTUMBES-FCCEE la Dr. **JAVIER AUSBERTO LÓPEZ CÉSPEDES** (Presidente), **Mg. JUAN SANTIAGO BLAS PÉREZ** (Secretario) y **Mg. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA** (Vocal), reconociendo en la misma Resolución además al **Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO** como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada “ **Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN presentado por el Bachiller FRANKLIN CRISTIAN RAMÍREZ NUÑEZ.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller FRANKLIN CRISTIAN RAMÍREZ NUÑEZ con calificativo:


Aprobado Bueno


Se hace conocer a EL sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.


En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los tramites correspondientes a la obtención del Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las veinte horas y cinco minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 16 de diciembre de 2022


Dr. JAVIER AUSBERTO LÓPEZ CÉSPEDES
DNI: 00241520
Presidente


Mg. JUAN SANTIAGO BLAS PÉREZ
DNI: 32845810
Secretario


Mg. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
DNI: 43812667
Vocal

Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022

por Franklin Ramirez



Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo
ORCID: 0000 – 0002 – 4611 - 1094
Asesor

Fecha de entrega: 23-ene-2023 08:55a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1997701813

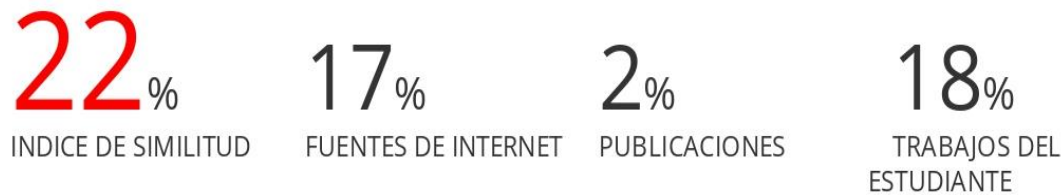
Nombre del archivo: TESISSS_FRANKLIN_RAMIREZ.pdf (2.53M)

Total de palabras: 17406

Total de caracteres: 98144

Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%



Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo
ORCID: 0000-0002-4611-1094
Asesor

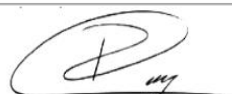
Trabajo del estudiante

9 cybertesis.unmsm.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

10 Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante

<1 %



Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo
ORCID: 0000 - 0002 - 4611 - 1094
Asesor

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A nuestro creador, por
brindarme fortaleza espiritual.
A mis padres por su apoyo y
confianza para cristalizar este
anhelo académico

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater. A mi asesor
Infante Carrillo, Rubén Edgardo,
por su aporte académico en la
ejecución de la presente
investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. ESTADO DEL ARTE	21
2.1. Bases teórico - científicas.....	21
2.2. Antecedentes.	34
2.3 Definición de términos básicos.....	41
III. METODOS Y MATERIALES.....	44
3.1 Hipótesis general.....	44
3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	45
3.3 Población, muestra y muestreo	46
3.4 Métodos	47
3.5 Procesamiento y análisis.....	50
3.6 Confiabilidad	51
3.7 Variables y operacionalización	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1 Resultados	56
4.2 Discusión.....	61
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	66
VIII. ANEXOS	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de personal administrativo nombrado	47
Tabla 2: Niveles de significancia para comprobación de hipótesis.....	51
Tabla 3: Fiabilidad de cultura organizacional	51
Tabla 4: Fiabilidad de calidad del servicio	52
Tabla 5: Dimensiones variable cultura organizacional.....	52
Tabla 6: Dimensiones variable calidad del	53
Tabla 7: Operacionalización de la variable cultura institucional	54
Tabla 8: Operacionalización de la variable calidad del servicio.....	55
Tabla 9: Implicancia de la cultura Institucional en la calidad del servicio	56
Tabla 10: Correlación entre cultura Institucional y calidad de servicio	57
Tabla 11: Implicancia de la personalidad en la calidad del servicio	57
Tabla 12: Correlación entre personalidad y calidad de servicio	58
Tabla 13: Implicancia de los símbolos en la calidad del servicio.....	59
Tabla 14: Correlación entre Factores simbólicos y calidad de servicio	60
Tabla 15: Implicancia de la comunicación en la calidad del servicio	60
Tabla 16: Correlación entre Comunicación y calidad de servicio	61

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia:.....	70
Anexo 2: operacionalización de las variables.....	71
Anexo 3: Cuestionario cultura institucional.....	72
Anexo 4: Cuestionario calidad del servicio.....	74
Anexo 5: Consentimiento informado	76
Anexo 6: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	77
Anexo 7: Autorización para ejecución de tesis.....	78
Anexo 8: Fiabilidad de la variable de la cultura institucional.....	79
Anexo 9: Fiabilidad de calidad de servicio.....	81
Anexo 10: Participación en la aplicación de encuestas in situ.....	83

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022. La investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental, cualitativa, transversal, con una población de 58 colaboradores administrativos, se aplicó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios con 15 preguntas cada uno, en escala de Likert. Los resultados fueron que existió implicancia del 58,6% de la variable cultura institucional en la calidad de servicio, las dimensiones representadas por los factores de personalidad con 65,5% de las respuestas, los factores simbólicos experimentaron un 60,3% de las respuestas y los factores de la comunicación tuvieron respuestas de un 60,5% de las encuestas. Se observa que existió una relación baja con un coeficiente Rho de Spearman ($Rho=0,345$) y la Sig. Bilateral equivalente a 0,016 ($p \text{ valor} < 0,05$) entre variable cultura institucional con la variable calidad de servicio. Las conclusiones de la investigación fueron la existencia de una implicancia directa, positiva y significativa, del nivel de puntuación alto con el 58,6% de las respuestas de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes 2022.

Palabras clave: Cultura institucional, calidad de servicio, factores personales, simbólicos, de comunicación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the implication of institutional culture in the quality of service in the Regional Directorate of Education, Tumbes, 2022. The research was descriptive, correlational, non-experimental, qualitative, cross-sectional, with a population of 58 administrative collaborators. the survey technique was applied with two questionnaires with 15 questions each, on a Likert scale. The results were that there was an implication of 58.6% of the institutional culture variable in the quality of service, the dimensions represented by the personal factors with 65.6% of the answers, the symbolic factors experienced 60.3% of the answers. and the communication factors had high-level responses with 60.5% of the inquiries. It was observed that there was a low relationship, with a Spearman's Rho coefficient ($Rho=0.345$) and a bilateral sig. equivalent to 0.016 ($p \text{ value} < 0.05$) between the institutional culture variable and the quality of service variable. The conclusions of the research were the existence of a direct, positive and significant implication of the high score level with 58.6% of the answers of the collaborators of the Regional Directorate of Education of Tumbes 2022.

Keywords: Institutional culture, service quality, personal, symbolic, communication factors.

I. INTRODUCCIÓN

El análisis de la cultura institucional es un factor importante para determinar la implicancia de la calidad del servicio en una organización, puesto que la cultura se fundamenta en valores, principios y compartir ideas para lograr una identificación institucional que tiendan a involucrarse en la buena atención y satisfacción al cliente.

Considerando este orden de ideas, no solo las aptitudes pueden hacer que el futuro empleado tenga muchos conocimientos y experiencia sobre la materia en la que va a trabajar para el autónomo, pero sin actitud acorde a esos conocimientos puede caer en saco roto, el colaborador siempre tiene que tener actitud frente a riesgos, ya que es un aspecto a tener muy en cuenta en el ámbito del trabajo que por desgracia aún no está absolutamente formado en el quehacer diario. Por ello, “la calidad en el servicio al cliente es uno de los pilares fundamentales que se conviene practicar en lo interno de todas las organizaciones; sin tener en cuenta el volumen, estructura y naturaleza de sus operaciones. (Escalo, 2018)

Ñañez, (2021) expresa:

Que las organizaciones como los individuos poseen rasgos distintivos que las diferencian unas de otras. Cada una de ellas está conformada por principios y valores, un comportamiento colectivo en particular, resultado de la interacción y por el vínculo generado entre sus integrantes. “Asimismo, en la actualidad la calidad de servicio es un factor clave de éxito y está determinada por la opinión de los clientes o usuarios que puede ser de aprobación o desaprobación en función del nivel de satisfacción de las necesidades y la respuesta oportuna a los problemas que aquejan a los clientes. Además, se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo para aquellas que logran alcanzarla”.

Reglamento del Sistema Administrativo de modernización de la gestión pública (2018), precisa:

Que, la modernización de la gestión pública consiste en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas. Se crea valor público cuando: a. Las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad. b. Se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad.

En esta perspectiva optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos para alcanzar los objetivos institucionales planteados, considerando el costo - efectividad de las decisiones de gestión. Comprende la reducción de todos aquellos trámites, pasos, requisitos, entre otros aspectos que afecten su productividad, fomentando aquellos otros que contribuyan a su incremento o mejora, tales como la innovación, la implementación de servicios integrados y espacios compartidos, entre otros de similar naturaleza. Para tal efecto, la mejora de productividad aborda la racionalización del costo de los recursos o insumos requeridos para la elaboración de sus bienes y servicios; el equilibrio entre los productos esperados y los recursos o insumos empleados para elaborarlos, y la relación entre los resultados actuales y los resultados esperados. (Reglamento del Sistema Administrativo de modernización de la gestión pública, 2018).

La Dirección Regional de Educación, Tumbes (DRET) “Es una entidad administrativa del sector educativo encargada de garantizar derechos, asegurar servicios educativos de calidad, para que todos puedan alcanzar su potencial y contribuir al desarrollo de manera descentralizada, democrática, transparente y

en función a resultados desde enfoques de equidad e interculturalidad. Se encarga del desarrollo de la educación, formando integralmente ciudadanos competentes, solidarios y éticos que asuman el liderazgo regional y nacional para potenciar el desarrollo humano de nuestro país” (Ley N° 27972, 2003). En esta trascendental y noble tarea educativa se involucran docentes administrativos, padres de familia y autoridades de las distintas instituciones de la región. A fin de internalizar en el personal administrativo una filosofía de calidad del servicio educativo.

Su objetivo institucional se fundamenta en brindar un servicio de calidad a profesores, administrativos y a la ciudadanía en general que acuden a diario a solicitar un servicio administrativo ya sea solicitar documentos académicos o demandar al aún derecho laboral. En su cumplimiento los colaboradores deben tener las competencias laborales, interactuar y generarse confianza, que propicie una coordinación efectiva que solo es posible lograr trabajando en una atmósfera laboral agradable. Sin embargo se evidencia que sus colaboradores han tenido problemas administrativos por mal empleo de su tiempo en la ejecución de sus funciones y/o tareas establecidas en los documentos de gestión por otro lado se observa gran favoritismo en los puestos de trabajo, colocando a personas con influencia de instancia políticas de mayor jerarquía, poniendo en riesgo la carrera profesional, truncando los ascensos y promociones de algunos trabajadores, desmotivándolo en el desenvolvimiento ocupacional, asimismo se evidencia que la comunicación que fluye por los canales de comunicación es distorsionada , por intereses personales, dificultando la interacción social y de compañerismo.

Las relaciones laborales entre compañeros de trabajo no son las mas apropiadas, por causa de las preferencias personales en cuanto a la designación en los puestos de trabajo con más atractivo económico y a ciertos incentivos pecuniarios, dificultando que los colaboradores no desarrollen todas sus potencialidades en beneficio de la institución. Las condiciones de trabajo no son las más adecuadas puesto que no le asignan los recursos necesarios para ejecutar sus funciones que corresponde al puesto de trabajo. La capacitación que se brinda se desarrolla sin un plan de capacitación en la que imposibilita evaluar sus resultados; también se evidencio que no existe un proceso de inducción al nuevo trabajador para

internalizarlo en una cultura de servicio del quehacer institucional, con el propósito de involucrarlo institucionalmente; tienen disconformidad con la forma de supervisión porque no son evaluados de manera correcta por el trabajo efectivo que ejecutan. Esta situación anómala repercute en la calidad del servicio, percibiéndose en las reclamaciones de índole laboral, administrativa y académica que realizan los profesores, administrativos airadamente en las instalaciones de la institución por no dar respuestas oportunas a sus solicitudes.

Por lo expuesto nos induce a investigar la cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022, planteándose las siguientes interrogantes:

Problema general

¿Cuál es la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación?
2. ¿Cuál es la implicancia de los factores simbólicos en la Dirección Regional de Educación?
3. ¿Cuál es la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación?

Siendo el objetivo determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022; se presentan las siguientes justificaciones

La investigación propuesta busca, que mediante la aplicación de las bases teórico - científicas de la doctrina administrativa conocer la realidad problemática, identificar y evaluar si existe una verdadera implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. Asimismo, esta investigación permitirá tener un enfoque más claro y preciso de la realidad percibida

de una filosofía de la calidad del servicio de los colaboradores de la entidad educativa y servirá de referencia para posteriores investigaciones.

Este trabajo pretende que los colaboradores de Dirección Regional logren un pensamiento corporativo, que se fundamente en ofrecer un servicio cada día y satisfaga las expectativas de las personas que acuden a realizar un trámite ya sea personal, laboral e institucional. Permitiendo sugerir algunas opciones que posibiliten un involucramiento laboral y un sentido de pertenencia con el propósito de brindarle cada vez una mayor calidad del servicio.

“Desde el punto de vista metodológico esta investigación se justifica por medio de la aplicación de técnicas de investigación de campo (encuesta), métodos y procedimientos, que sirven de base y soporte para la mejor obtención de resultados de las supuestas hipótesis. Asimismo, el tipo de métodos y procedimientos utilizados en la presente tesis, han sido demostrados por su validez y confianza en estudios similares”.

La investigación intenta pretende determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes; con el propósito que las autoridades, directivos y/o funcionarios propicien un ambiente agradable de trabajo, donde la puesta en práctica los valores institucionales, la comunicación e identidad corporativa generen una mayor interacción social que permita mejorar el desempeño laboral que aplicándose mejores técnicas, celeridad en los procesos y el empleo tan bien de los recursos, actividades muy relevantes para la mejora continua en la calidad del servicio, eviten demoras, retrasos y mal empleo de los materiales, En consecuencia los beneficios que obtenga el usuario interno y externo por la excelente calidad, economizan tiempo, dinero.

Esta investigación contribuirá a compartir ideas pensamientos es decir a pensar de manera institucional, este conocimiento al internalizarse en cada uno de los colaboradores de la institución, que permitirá mejorar la calidad del servicio, a los

usuarios que demandan el servicio administrativo, educativo y al público en general: en esta perspectiva se lograría el fortalecimiento institucional, puesto que su razón de su supervivencia es la satisfacción plena de los usuarios en base a la calidad del servicio que brinda a diario.

La investigación plantea como objetivo general el Determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022. Como objetivos específicos, 1. Describir la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 2. Explicar la implicancia de los factores simbólicos en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 3. Identificar la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la DRET.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico - científicas.

El estudio se fundamentará en doctrinas y teoría considerando las variables de estudio que servirá de soporte en su desarrollo. Describiéndose a continuación:

Cultura institucional

Definición

Trice y Beyer (1993) consideran que:

La cultura humana emerge a partir de los esfuerzos desplegados por sus miembros para afrontar incertidumbres y ambigüedades de todo tipo, proporcionalmente individual y colectivamente conjunto más o menos articulados de ideas que las permitan responder a sus experiencias. Según los autores, estas respuestas engloban en dos grandes categorías. La primera de ellas es relativa a la sustancia de una cultura, es decir los sistemas de creencias compartidas e interrelacionadas que cuentan con fuerte carga emocional y que pueden denominarse ideología. La segunda se refiere a las formas culturales. A su vez, la cultura ejerce una serie de consecuencias sobre los miembros que los comparten: Manejo de incertidumbres colectivas, creación del orden social, creación de comunidad, y de compromiso colectivo, fomento de etnocentrismo, y generación de consecuencias duales: Técnicas y expresivas, latentes y manifiestas, funcionales y disfuncional.

Robbins y Coulter (2014) afirman:

Que la cultura organizacional, suele denominarse cultura corporativa, cultura institucional y suele describirse en términos de los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa, influyen en la manera en que éstos actúan y distinguen a la organización entre todas las demás. En casi todas las organizaciones estas prácticas y valores compartidos han evolucionado con el paso del tiempo y

determinan, en gran medida, sus usos y costumbres. Nuestra definición de cultura organizacional implica tres cosas. En primer lugar, la cultura es una percepción. Es invisible e intangible pero los empleados la perciben en lo que experimentan dentro de la organización. En segundo lugar, la cultura organizacional es descriptiva. Tiene que ver con aquello que los miembros de la organización perciben y con cómo lo describen, más allá de que les guste o no.

El actuar de las personas de acuerdo a las reglas, procedimiento y a lo establecido en los documentos de gestión modelan la nueva conducta de los colaboradores, en consecuencia estas nuevas conductas permiten trabajar en función a los objetivos organizacionales.

Cultura es el conjunto de valores materiales y espirituales creadas por la humanidad en el curso de la historia. Es un fenómeno social que representa el nivel alcanzado por la sociedad en determinada etapa de su historia en la instrucción, ciencia, arte, moral, etc. Es el sistema de valores y creencias compartidas que dan como resultados sumas de comportamiento. Sobre el término hay diversidad de enfoques, posiblemente, según Schein, porque la cultura es punto de coincidencia de varias ciencias sociales, por lo que muestra el influjo de disciplinas como la antropología, sociología, psicología social y especialmente de la conducta organizacional. (Santistevan, 2015).

Este autor precisa que la sociedad adquiere una conducta de acuerdo al conocimiento alcanzado en una etapa determinada de su historia y responde ante los problemas que se suscitan

Factores de la cultura.

Diez de Castro, García Del Junco, Perianez, y Martín (2001), señalan tres factores principales:

1. Factores de personalidad

Se trata esencialmente de la forma de ser de las organizaciones, así como de sus manifestaciones inmediatas. "Nos centramos fundamentalmente en los valores,

aunque citamos también las actitudes y creencias como expresiones de los valores. Los valores son principios ideales que sirven de referencia a los miembros de la organización para basar sus juicios y guiar su conducta, y por ende la orientación básica de la organización”.

2. Factores simbólicos

Podemos definir símbolo como aquello que representa y posee un contenido añadido a la simple definición de las características evidentes de algo:

Ritos o rutinas programadas. Son elementos simbólicos de frecuencia de uso variable, cuya utilidad es poner en práctica los valores y reforzarlos (entregas de premios, cenas de navidad, ceremonias de apertura de nuevos centros). **Héroes.** Portadores o figuras clave de la cultura, que con su personalidad y actitudes destacan y fortalecen los valores básicos y normas de una cultura. **Mitos y leyendas.** Relatos ficticios, transmitidos oralmente en la organización al objeto de resaltar la figura de los héroes o ciertas circunstancias críticas por las que atravesó la organización, y que en definitiva contiene valores culturales que se quieren difundir e imbuir al personal. **Tabúes.** Mandatos o nociones imperativas sobre conductas prohibidas, que suelen derivarse de tragedias y situaciones críticas vividas por la organización. (Diez de Castro et al., 2001)

Símbolos

La identidad corporativa es el conjunto coordinado de signos visuales por medio de los cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución. “Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tienen la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto. Los signos de identidad corporativa son de diversa naturaleza”: Lingüística, el nombre de la empresa es un elemento de designación verbal que el diseñador convierte en una gráfica diferente, un modo de escritura exclusiva llamada “logotipo”; Icónica, se refiere a la marca gráfica o distintivo figurativo de la empresa. (Sánchez y

Torres, 2015)

La marca cristaliza un símbolo (un signo convencional portador de significados) y la cromática que consiste en el color o colores que la empresa adopta como distintivo emblemático. Es precisamente esta condición sistemática en el uso de los signos de identidad corporativa la que consigue el efecto de constancia en la memoria del mercado, por consiguiente, esta constancia en la repetición logra una mayor presencia y aumenta la notoriedad de la empresa en la memoria de público. Así, por acumulación y sedimentación en la memoria de la gente, la identidad sobrepasa su función inmediata y se convierte en un valor, es decir, una imagen que constituye un fondo de comercio de la empresa, el cual representa uno de los principios activos de ésta. (Sánchez y Torres, 2015)

3. Factores de comunicación

El lenguaje. “Es también un medio de transmisión de los valores, sea por vía verbal o a través del lenguaje corporal o comunicación no verbal (gestos, tono de voz)”.

Metáforas. Uso del lenguaje consiste en utilizar las palabras con sentido distinto del que tienen propiamente, provocando una imagen del concepto deseado.

Espacio Físico. La decoración y la disposición del mobiliario en lugar de trabajo pueden constituir también un mecanismo de transmisión de los valores imperantes o deseados.

Los factores descritos como los valores, los símbolos y la comunicación son fundamentales para crear una cultura fuerte que permita a las organizaciones conseguir una vida prospera y permanente en el entorno donde se desenvuelve.

Elementos de transmisión de la Cultura

Según Diez de Castro et al. (2001), manifiestan también que existen otros elementos que constituyen valiosos medios de comunicar la cultura de la

organización a los miembros de esta. Como se indica a continuación:

Historias. Las historias son narraciones, no necesariamente verídicas, sobre hechos pasados que afectaron a la organización, y que contienen de forma implícita valores o moralejas que conviene transmitir para aleccionar a los nuevos miembros. “Se suele denominar mitos a las historias que se basan en la ficción. Los héroes aparecen como actores fundamentales de las mismas, y estas figuras simbólicas suelen con el tiempo convertirse en héroes legendarios, al engrandecerse y mitificarse gradualmente su figura”. “Las historias suelen tratar temas tipo, como actuaciones puntuales de los fundadores, la no observación de normas explícitos e implícitos, batallas comerciales ganadas o perdidas, suspensiones de pago y quiebras, despidos masivos, etc.”.

El lenguaje. El lenguaje condiciona fuertemente el pensamiento y viceversa. “El lenguaje puede imponer en los individuos conceptos y esquemas de pensamiento, y modelar sus percepciones. Muchas organizaciones y, dentro de ellas, grupos de personas particularmente interdependientes, utiliza el lenguaje para identificarse como coparticipes en una cultura o subculturas. A lo largo del tiempo en una organización o unidad, se desarrollan términos propios que definen puestos de trabajo concretos, instrumentos o herramientas, clientes o productos, así como manifestaciones no verbales o paralingüísticas: vestimenta, formas de dar un apretón de manos, tono de voz, gestos o silencios”

Los ritos. “Pueden definirse los ritos como rutinas programadas de carácter simbólico que expresan y refuerzan los valores culturales críticos, al tiempo que definen los objetivos básicos y los empleados de los que se puede o no se puede prescindir. Los ritos son acciones planificadas, que suponen interacción social e incluso ceremonia. Los ritos también son vehículos de transmisión cultural a través de su carga simbólica. Los hechos toman significados que trascienden a su apariencia, y que probablemente sólo los empleados pueden captar en toda su profundidad”.

Otros símbolos externos.

“La última categoría de elementos transmitidos de cultura y de carácter simbólicos atañe a espacios físicos y otras cuestiones con potencia simbología, como el código de tipo de vestimenta y peinado aceptables, la austeridad de la decoración, el tipo de carros que se asignan a los ejecutivos, la distribución de los despachos, los aparcamientos reservados u otras manifestaciones que pueden aludir a valores sobre la importancia de la jerarquía, de la imagen de la organización ,del orden u otros rasgos culturales analizados”.

Los elementos de trasmisión de la cultura organizacional deben establecerse en manual de cultura, a fin de asegurar que todo miembro que ingrese a la empresa, mediante el proceso de inducción una internalización del quehacer institucional a fin de que se adapte en el menor tiempo posible,

Surgimiento y propósito de la cultura

Daft (2011) indica “que la cultura proporciona a las personas un sentido de identidad organizacional y crea en ellas un compromiso con las creencias y los valores que son más grandes que ellas mismas. Aun cuando las ideas que se convierten en parte de una cultura pueden provenir de cualquier parte dentro de la organización, la cultura de una organización se inicia con un fundador o un primer líder que articulan e implementan ideas y valores personales como una visión, una filosofía o una estrategia de negocios”.

Es decir, cuando esas ideas y valores conducen al éxito, se institucionalizan y surge una cultura organizacional que refleja la visión y la estrategia del fundador o del líder.

Las culturas sirven a dos funciones críticas en las organizaciones.

La **integración interna** significa que los miembros desarrollan una identidad colectiva y saben cómo trabajar juntos con eficacia. La cultura es la que guía las relaciones de trabajo cotidianas y determina la forma en que las personas

se comunican dentro de la organización, qué comportamiento es aceptable y cuál no y cómo se asignan el poder y la posición. (Daft,2011)

La **adaptación externa** se refiere a la forma como la organización alcanza sus metas y trata a las personas ajenas a la empresa. La cultura ayuda a guiar las actividades cotidianas de los trabajadores, con el fin de que cumplan con ciertas metas. Puede ayudar a las organizaciones a responder con rapidez a las necesidades del cliente o a las medidas de un competidor. La cultura de la organización también guía la toma de decisiones de los empleados en ausencia de reglas o políticas escritas. (Daft,2011)

Por consiguiente, ambas funciones de la cultura están relacionadas con la creación del capital social de la organización, al forjar relaciones ya sean positivas o negativas tanto dentro de la organización como con los externos.

Identificación de las características clave de cultura corporativa

Thompson, Gamble, Peteraf, y Strickland III (2012), precisan:

Que la cultura corporativa de una empresa se refleja en el carácter o “personalidad” de su ambiente de trabajo, los factores que explican cómo la compañía intenta realizar sus negocios y qué conductas se tienen en mayor estima, algunos de esos factores se manifiestan con facilidad y otros operan casi imperceptibles.

Entre los principales aspectos que hay que buscar se encuentran los siguientes:

1. Los valores, principios de negocios y normas éticas que la administración predica y práctica. Esto es clave para la cultura de una empresa, pues las acciones hablan más fuerte que las palabras.
2. El enfoque de la empresa en la administración de recursos humanos y las políticas, procedimientos y prácticas operativas oficiales que delimitan las pautas de comportamiento del personal de la compañía.
3. La atmósfera y el espíritu que permea el ambiente de trabajo. ¿El ambiente de trabajo es divertido y vibrante,

metódico y formal, tenso y apremiado o muy competitivo y politizado? ¿Se enfatiza la creatividad de los trabajadores facultados o la gente tiene poca discrecionalidad en el trabajo que realiza?. (Thompson, et al, 2012)

Robbins y Judge (2009) refieren:

Que la institucionalización se da cuando en una organización su cultura afecta las actitudes y comportamiento de los empleados de modo permanente. Una empresa cobra vida propia, por separado de las de sus fundadores o cualquiera de sus miembros, Sony, Gillete, Mc Donald y Disney son ejemplos de organizaciones que han existido más allá de la vida de sus fundadores. La institucionalización opera para producir una comprensión común entre los miembros respecto de lo que es un comportamiento apropiado y, fundamentalmente, significativo. Por tanto, cuando una organización adquiere permanencia institucional, los modos aceptables de comportamiento se hacen evidentes en sí mismos para sus miembros. Esto es en esencia lo mismo que hace la cultura organizacional. Entonces, el entendimiento de qué es lo que constituye la cultura de una organización y cómo se crea, sostiene y aprende, mejorará nuestra capacidad para explicar y pronosticar el comportamiento de las personas en el trabajo.

Calidad del servicio

Este término se ha convertido en una complicación crítica, debido a que las organizaciones de servicios están advirtiendo muchos de los problemas y están desafiando los mismos retos que las empresas manufactureras han tenido que afrontar por la competencia y las exigencias del cliente.

Definición

Ivancevich Lorenzi y Skinner (1996), afirman “Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (p. 618). “Las organizaciones de servicio han de determinar qué beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas”.

Para cumplir la evaluación de la calidad del servicio se necesita definir un conjunto de indicadores a partir de las características del servicio y de los componentes de la calidad. Al respecto:

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) explican que:

El resultado más importante de la fase cuantitativa de su investigación fue SERVQUAL: “un instrumento de 22 *ítems* que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los cinco criterios sobre la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Los estudios realizados en la fase cuantitativa también mostraron la importancia relativa de los cinco (fiabilidad es el más importante y los elementos tangibles el menos importante) y el nivel de actuación de las empresas de servicio en cuanto a esos criterios. Los hallazgos que surgieron de esos estudios, analizados en conjunto, sugieren la existencia de algunas oportunidades clave, para muchas empresas, de perfeccionar los niveles de la calidad percibida en sus servicios. Esos hallazgos también muestran los significativos beneficios que las empresas pueden obtener al proporcionar servicios de una calidad superior”.

Tal y como revelaron las investigaciones sobre el consumidor descritas, “la clave para facilitar un servicio de alta calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones de los usuarios y acabar con las diferencias o desequilibrios que pudiesen existir entre ambas. La metodología de SERVQUAL puede ayudar a determinar dónde se están produciendo esos desequilibrios y la importancia de los mismos. Al centrarse en subsanar las deficiencias SERVQUAL, una empresa podría beneficiarse al tener una mejor comprensión de los desequilibrios o fallos internos que pudiesen ser responsables de las deficiencias externas. El componente más importante del estudio, desarrollado en varias fases, radica en que está centrado en la identificación de esas deficiencias internas y en el establecimiento de la relación que existe entre ellas y las percepciones de calidad de los usuarios”. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993)

Características de los servicios

Stanton, Etzel, y Walker (2007) muestran cuatro características:

Intangibilidad, Como los servicios son intangibles, “es imposible que los clientes prospectos prueben, degusten, toquen, vean, oigan o huelan, un servicio antes de comprarlo. Por lo mismo, el programa promocional de una compañía debe ser explícito acerca de los beneficios que se derivarán del servicio, en vez de enfatizar el servicio en sí”. (Stanton et al., 2007)

Inseparabilidad De manera característica,” no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor”. Más aún, muchos servicios se crean, se ofrecen y se consumen simultáneamente. La inseparabilidad de un servicio significa que los proveedores de servicios se ven envueltos, de manera concurrente, en la producción y los esfuerzos de marketing. “Un médico sólo puede tratar a cierto número de pacientes por día. Esta característica limita la escala de operación en una firma de servicios. Y los clientes a veces reciben y consumen los servicios en el sitio de producción, en la fábrica de la empresa, por así decirlo: Por consiguiente, las opiniones de los clientes relativas a un servicio suelen formarse a través de los contactos con el personal de producción y ventas, y de las impresiones del entorno físico en la fábrica. En el caso de la educación, éstos serían el maestro y el salón de clases”. (Stanton et al., 2007)

Heterogeneidad, para una empresa de servicios, o incluso para un vendedor individual de los mismos, es difícil, si no imposible, estandarizar el producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega. Pese a sus esfuerzos, Ni todos los cortes de pelo son de igual calidad. Para el comprador, esta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Usted paga determinada cantidad para asistir a un concierto sin saber si los ejecutantes “están en su día”, o tienen la noche libre. En

algunos servicios puede ser difícil juzgar la calidad incluso después de recibirla, como cuando se entrega el diagnóstico de un médico. (Stanton et al., 2007)

Carácter perecedero Los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro. Un crucero turístico que navega con camarotes de lujo desocupados, los asientos vacíos en un servicio religioso y los pintores de casas desocupados representan una oferta disponible que se pierde para siempre. El carácter perecedero crea desequilibrios potenciales en la oferta y la demanda. Más aún, la demanda de muchos servicios fluctúa considerablemente por estación, por día de la semana, y por hora del día. (Stanton et al., 2007)

Dimensiones de la calidad de servicio

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), explican “Que las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples dimensiones. Estos factores representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio”.

Las dimensiones que consideran estos autores dentro de la medición de la calidad de servicio son dos grandes tipos:

1. **Dimensiones intangibles**, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como: **Fiabilidad**. Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera fiable y cuidadosa. Capacidad de **respuesta**. Disponibilidad para ayudar a los clientes a proveer el servicio con prontitud. **Seguridad**. El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. **Empatía**. La empatía de un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993).

2. **Dimensiones tangibles**, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en

la prestación del servicio. Es la parte visible de la oferta como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993),

El análisis de las dimensiones del servicio permitirá que las organizaciones puedan aprovechar la oportunidad de diferenciar el servicio que están ofreciendo con mejores detalles. A los usuarios que esperan que satisfagan sus necesidades.

Criterios aplicados para juzgar la calidad del servicio

Ivancevich et al. (1996, p. 631), mencionan los siguientes:

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad.

Tangibles: evidencia física del servicio.

Sensibilidad: buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio.

Seguridad: conocimiento y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad.

Empatía: cuidado y atención individualizada.

La calidad y los servicios públicos

Fernández (2015) manifiesta:

Que, “la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio”. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos. El servicio puede fracasar durante su prestación, debido a la alta interacción entre las personas, la cual, si no está entrenada para garantizar la

prestación, hará que el servicio tenga prestaciones totalmente diferentes. Existe una alta intervención de factores emocionales. Los estados de ánimo del usuario y del que presta el servicio, influyen sobre el resultado final del proceso. (p. 31)

El servicio puede probarse infinidad de veces, personalizarse e ir mejorando sin necesidad de rediseñarlo; cada prestación nueva puede ser mejorada. “En general, sea para servicios o servicios públicos, es mucho más difícil gestionar la calidad de un servicio que la de un producto. Los servicios presentan un número mayor de características que los productos, y sobre todo, dichas características resultan más visibles. En los servicios no hay marcha atrás, son prestaciones que se producen y se consumen en el mismo momento; son únicas, buenas o malas, es decir, y su efecto permanece en la mente del usuario, determinando su percepción; es por eso que una prestación defectuosa no se puede reparar, ni cambiar, por ello, la importancia que tienen las personas que brindan el servicio, de hacerlo bien a la primera”. (Fernández, 2015)

Las organizaciones han definido que la ventaja competitiva, se encuentra en la creatividad del servicio, cada día buscaran estrategias y tácticas para ofrecer un mejor servicio que cumpla con las expectativas del consumidor.

“Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza”. Ya que un servicio puede funcionar con total eficacia, pero sino responde a las necesidades de los consumidores, no puede ser considerado de calidad. Por lo tanto, es necesario que este pueda ser evaluado, porque es la única forma de conocer la forma en que se brindan los servicios y a partir de ello, poder tomar decisiones que puedan mantener o mejorar la calidad. (Fernández, 2015, p. 31)

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos “es uno de los desafíos en la modernización del estado. Las pequeñas cosas, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad”.

2.2. Antecedentes.

Al efectuar una exhaustiva revisión bibliográfica, presentamos investigaciones realizadas en diversos contextos, explicándolas a continuación:

Internacional

Montesdeoca, (2022) en su tesis:

“La cultura institucional y la calidad del servicio que brinda el personal operativo de la Coordinación Zonal 3 de Registro Civil, Identificación, Cedulación y Servicios electrónicos” Esta dirección presta los servicios de registro de hechos y actos civiles e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos. Cuenta con un moderno sistema informático llamado SEDIP, en el que se almacenan los datos de los ciudadanos. El sistema, que incluye identificación biométrica, se instaló en marzo de 2021, reemplazando al sistema MAGNA, que ahora se utiliza para soporte de datos y consulta. Esta investigación utiliza una metodología descriptiva y transversal. Los datos obtenidos concluyo que en la dimensión de empatía se necesita mayor organización puesto que no se está ejecutando el servicio de calidad que la organización se ha planteado, en virtud que no existe empatía hacia los usuarios por parte del personal operativo, esto genera en el usuario la sensación que es bien atendido y que a los empleados no les interesan sus necesidades. Así, la propuesta se encaminó a crear empatía de los empleados del área operativa para los usuarios en general, para que de esta forma nuestra cultura organizacional marque la diferencia con otras entidades públicas.

Cabezas y Guaño, (2022)

Comunicación visual en el posicionamiento de marca de los recursos turísticos de Colombia Baja. Objetivo: identificar la incidencia de la comunicación visual en el posicionamiento de marca de los recursos turísticos. Hipótesis: la influencia en el posicionamiento de marca se fomenta a través de las diversas estrategias de comunicación visual, mediante

identificadores visuales que generan valor de marca y construcción a nivel semántico de los recursos turísticos de Colombia Baja. Variables: estrategias de comunicación visual, posicionamiento de marca. Tipo: exploratorio. Diseño: no experimental-transaccional. Metodología: empirismo. Técnicas: cuatro cualitativas y cuatro cuantitativas. Resultados: Hipótesis comprobada. Se concluye la propuesta socializada de esta investigación es viable puesto que se basa en la ratificación para aprovechar los recursos turísticos parte del carácter visual, es decir, se necesitan distintas estrategias de comunicación visual para poder posicionar una marca. Por lo anterior expuesto, se comprobó la hipótesis.

Miranda (2017)

“Propuesta para el mejoramiento del Programa de Cultura de Servicio desde el cliente interno en una empresa de retail”. Es un estudio descriptivo y exploratorio, de carácter cualitativo, que busca lograr la diferenciación de la organización en estudio, por medio de la estrategia del servicio al cliente como un valor, a partir del mejoramiento de su Programa Cultura de Servicio dirigido a jefes y vendedores de tienda. Sus principales hallazgos indican una fuerte relación entre la satisfacción del cliente externo, con la satisfacción del cliente interno, entendiendo que el producto final es los resultados, de los procesos y las relaciones que generan dentro de la organización, su cultura y grado de compromiso. En este sentido la investigación relaciona estas variables con el rol que desempeña Recursos Humano para poder transformarse en un socio estratégico de la organización, Asimismo, se ha encontrado aspectos de la cultura organizacional que resultan relevantes al momento de intervenir el servicio que se entrega en una organización, donde la adopción de una cultura de calidad, permitirá enfrentar de mejor manera los desafíos en un mundo cambiante para organizaciones.

Nacional

Gutiérrez (2017), en su tesis titulada:

“Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María”. “Estudio de tipo descriptivo correlacional, se estableció relaciones entre las variables en estudio, explicaciones al problema de investigación. Por el tiempo de recolección de los datos retrospectivo”. Los resultados evidencian que los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen influencia negativa en la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María Essalud, siendo su coeficiente de correlación 0,626 respectivamente para cada factor. La calidad del servicio que se brinda en el Hospital I Tingo María Essalud, se encuentra ubicada dentro del rango de “calidad de servicio regular” percepción cuantificada de los usuarios de los servicios de salud que brinda el Hospital. La calidad de los servicios en el Hospital, está directamente relacionada a la cultura organizacional, siendo su coeficiente de correlación 0.569; los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral y capacitación, tienen la mayor fuerza de correlación con la calidad de los servicios en el Hospital, siendo sus coeficientes de correlación de 0,626 respectivamente.

El autor Gutiérrez (2017),

Concluyó, que los factores de la cultura organizacional: trabajo en equipo, motivación y práctica de valores, tienen una influencia positiva en la calidad de los servicios y los factores de la cultura organizacional remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación, tienen una influencia negativa en la antecedente calidad de los servicios, brindada por el trabajador de salud. Los factores de la cultura organizacional, remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral y capacitación, tienen la mayor fuerza de correlación con la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María Essalud, siendo sus coeficientes de correlación de 0,626 respectivamente.

De La Cruz (2017) en su tesis de posgrado titulada:

“La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”. “Tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. La población estuvo constituida por 20 docentes, los cuales fueron considerados como una población censal y en los cuales se aplicó las variables de estudio”. El método empleado fue el hipotético deductivo, además la investigación tuvo un diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, que recopiló los datos en un momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre cultura organizacional, formado por 21 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, formado por 25 Ítems en la escala de Likert, Luego de haber realizado el procesamiento de la información después de haber aplicado los cuestionarios, se prosiguió al análisis estadístico de los datos y se arribó a la siguiente conclusión: la cultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,999$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016; comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación.

Segura (2017), en su trabajo de tesis titulada

“Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. — Chiclayo”. “Determinó que Si, existe correlación entre el Clima organización y la calidad del servicio, porque la correlación de Pearson fue ($,827$), por lo tanto, si existe influencia en los colaboradores”. El clima organizacional en la empresa Tai Loy S.A; es autoritario explotador, dado que un 92% de personas encuestadas manifiestan su total acuerdo frente a esa realidad. El nivel de calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; por dimensión es de baja calidad en los aspectos tales como: en la dimensión de

tangibles nos muestra que el 78% de encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo que la empresa A; tiene su área de ventas y almacén bien distribuidas.

En esta línea Segura (2017) explica:

En la dimensión de confiabilidad aclara que el 70% de personas están totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; cumple con sus entregas y despacho en almacén dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos”. “En la dimensión de capacidad de respuesta nos muestra que el 48% de encuestados están totalmente en desacuerdo que los servicios de atención y entrega de productos en la empresa; se brindaron de forma rápida. En la dimensión seguridad los encuestados nos muestran que un 28% están totalmente en desacuerdo, que el personal de Tai Loy S.A. lo atiende de forma amable. Finalmente, en la dimensión de empatía el 28% de encuestados están 125 totalmente en desacuerdo que la empresa Tai Loy S.A; ofrece una atención oportuna y eficiente. Las tácticas de Clima organizacional en enriquecer la calidad del servicio en la empresa Tai Loy S.A; son: el liderazgo y su actividad dialogando con el jefe, la comunicación y su actividad conociendo a mis compañeros, trabajo en equipo y su actividad aprendiendo y riendo finalmente resolución de conflictos y su actividad destacando entre mis compañeros”.

Alberca y Valentín (2017), en su investigación titulada:

“Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación”. “Concluyó que existe influencia del clima organizacional con la calidad de servicio del personal administrativo. Se ha demostrado que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo, implica que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada”. “Existe influencia entre la capacitación y la calidad de servicio del personal

administrativo de la sede central del Ministerio. Se ha demostrado que la capacitación influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo, implica que la capacitación se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada". "Existe influencia entre los incentivos y la calidad del servicio del personal administrativo.

Alberca y Valentín (2017), demuestran que los incentivos influyen positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central, implica que los incentivos se relacionan con la calidad de servicio. Afirmación sostenida en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada". "Existe influencia en el uso de la tecnología y la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central. Demostrando que el uso de tecnología influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo, implica que el uso de tecnología se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada".

Bedoya (2017), en su tesis titulada:

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

equivalente 0.343 y el valor P (0.000) <0.01 determinándose que la variable Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión Percepción del cliente de la variable Calidad de servicio en un nivel moderado, teniendo como base la información brindada por los usuarios del Organismo Supervisor”. “El valor ρ (Rho) es equivalente 0.365 y el valorP (0.000) <0.01 determinándose que la variable Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión Satisfacción del cliente de la variable Calidad de servicio en un nivel moderado, teniendo como base la información brindada por los usuarios del Organismo Supervisor”.

Saénz (2015), en su estudio:

“Relación entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad”. Concluyó “que, en un entorno caracterizado por la incertidumbre y los constantes cambios, las empresas tratan de adaptarse de la mejor manera posible introduciendo los cambios que ellas creen más convenientes. Muchas de ellas, se adentran en la aventura de tratar de alcanzar una mayor orientación hacia la calidad la cual les permita obtener una mejora en los resultados empresariales. Sin embargo, a la hora de la implantación de un sistema de gestión de la calidad supone un cambio de paradigmas en los sujetos, en la forma de ver y entender la organización, pues las prácticas rutinarias desaparecen para dar paso a otras”. “Resulta fundamental en un primer momento el análisis y comprensión de la cultura organizacional imperante en la empresa, a fin de alinear dicha cultura a las estrategias de gestión y los correspondientes sistemas de gestión que se quiere implantar”.

Locales

Guerrero y Sandoval (2016), en su tesis denominada:

“Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy en el distrito de Tumbes, 2016”. “Concluyó que la relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medianamente favorable de cultura organizacional,

lo cual influye en un nivel medio de productividad; queda demostrada la hipótesis”. La empresa no cuenta con un eficiente programa de inducción; la información que se imparte a los miembros no es la adecuada para la realización de sus funciones, deficiente distribución de los espacios físicos en la organización lo que dificulta la realización de sus labores, así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad”. “La relación entre el nivel de factores de personalidad y la productividad de la distribuidora medianamente significativa, resultando favorable a la empresa la política en valores, el sentirse orgullosos de trabajar en ella; pero al mismo tiempo contrarresta el deficiente compromiso de los trabajadores con la realización de sus labores; ocasionando un nivel bajo en la productividad de la empresa”.

En cuanto a los niveles de relación de los símbolos organizacionales en la productividad es directa y medianamente favorable, estableciéndose que los trabajadores no se sienten muy conforme con la información que la empresa facilita desde los inicios y su evolución en el mercado, ocasionando una deficiente identificación por parte de ellos con la distribuidora. La implicancia existente entre la comunicación de los trabajadores en la productividad de Toffy es significativa; indicando la ineffectividad de la comunicación, ya que los trabajadores afirman que casi sus opiniones no son tomadas en cuenta en sus respectivas áreas y que la relación con su jefe es inapropiada por la figura de líder errónea que mantiene su superior. Entendiéndose que una comunicación efectiva, las relaciones personales, el gusto por el trabajo y la fomentación de desarrollo de los trabajadores son factores importantes de motivación que influyen en la cultura organizacional e incrementan la productividad de los colaboradores. (Guerrero y Sandoval, 2016)

2.3 Definición de términos básicos

Calidad del servicio

“Es la conformidad de los servicios con las especificaciones y expectativas del

cliente” (Ivancevich et al., 1996, p. 618).

Calidad del proceso

“Es la calidad juzgada por el consumidor durante la prestación del servicio, este engloba las calidades técnicas y funcional” (Fernández, Avella, y Fernández, 2001, p. 578).

Capacidad de respuesta

“Es la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (Zeithaml et al., 1993, p. 24).

Colaboración:

“Capacidad de trabajar colaborando con grupos multidisciplinarios con compañeros de trabajo muy distintos: expectativas positivas respecto de los demás. Comprensión interpersonal” (Alles, 2014).

Competencia

“Implica tener amplios conocimientos en los temas del área bajo responsabilidad”. Comprender la esencia de los aspectos complejos. Poder trabajar a nivel inter e intrafuncional. Demostrar interés por aprender” (Alles, 2014).

Cultura organizacional.

“Valores, principios y tradiciones compartidas, y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de una organización” (Robbins y Coulter, 2010).

Desarrollo.

“Criterio de efectividad que alude a la capacidad de una organización para aumentar su respuesta a exigencias del entorno actuales y futuras. Términos equivalentes o similares son institucionalización, estabilidad e integración” (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006).

Desempeño

“Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización” (Chiavenato, 2009).

Desempeño organizacional

“Es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización” (Robbins y Coulter, 2014).

Eficacia organizacional

“Representa la meta definitiva para los gerentes y es lo que guía sus decisiones en materia de diseño de estrategias y actividades laborales y de coordinación del trabajo de los empleados” (Robbins y Coulter, 2014).

Identidad corporativa

“Conjunto de características centrales, perdurables y distintivas de una organización, con las que la propia organización se autoidentifica (a nivel introspectivo) y se autodiferencia (de las otras organizaciones de su entorno” (Capriotti, 2009).

Servicio.

“Es producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico” (Ivancevich et al., 1996, p. 610).

III. METODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis general

La implicancia de la cultura institucional es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Hipótesis específicas:

1. La implicancia de los factores de personalidad es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.
2. La implicancia de los factores simbólicos es positiva significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.
3. La implicancia de los factores de comunicación es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta. (A mayor X , menor Y , de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica a menor X , mayor Y . (A mayor X , mayor Y o a menor X , menor Y), de manera proporcional. (Cada vez que X aumenta, Y aumenta) siempre una cantidad constante. (pp. 305 y 322)”. De acuerdo a estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo.

“En estadística, el, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de **Spearman** concuerda en valores próximos

a 1; indican una **correlación** fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una **correlación** fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay **correlación** lineal. Puede que exista otro tipo de **correlación**, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

Descriptivo – correlacional

De acuerdo con los objetivos, problemas y la hipótesis formulada, este tipo de investigación es aplicada, puesto que se emplearán modelos teóricos existentes, su estudio es descriptivo ya que su propósito es describir el comportamiento de las variables.

“Se emplea para conocer, características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un determinado tiempo” (Carrasco 2009, p.72). Correlacional porque su intención es relacionarlas entre sí la variable cultura institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Según Hernández et al. (2014) indican:

Que la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

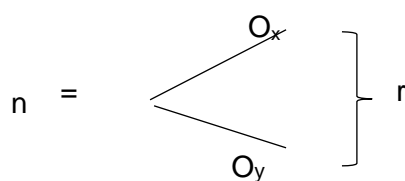
Diseño de investigación

No experimental, las variables cultura institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes; se estudiarán tal como suceden. Según Hernández et al. (2014), refieren que “la investigación que se realiza sin

manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.”

Transversal, La investigación corresponderá al año 2022. Según Hernández et al (2014), “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.”

El diseño de contrastación de hipótesis será correlacional, como se aprecia:



Dónde:

n = muestra

O_x = Variable cultura institucional.

O_y = Variable calidad del servicio.

R = Relación entre variables

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

Carrasco (2009), refiere “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237). La población del estudio estuvo constituida por 58 trabajadores administrativos que laboran Dirección Regional de Educación de Tumbes. (Tabla 1)

Tabla 1: Población de personal administrativo nombrado y contratado

Directivos y grupos ocupacionales	Nombrados	Contratados
Funcionarios	6	
Profesionales	21	
Técnicos	19	2
Auxiliares	10	
Total	58	

Fuente: Oficina de Administración, DRET, 2022

Muestra

Carrasco (2009) precisa “Es un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237). La muestra conveniencia e intencional, ya que sus elementos son iguales que la población, es decir estuvo comprendida por los 58 trabajadores administrativos que laboran DRET.

Muestreo.

Dada la característica de la muestra; se aplicará el muestreo no probabilístico. Donde a todos los elementos

3.4 Métodos

Métodos

Según Velásquez y Rey (2010) se refieren:

A los procedimientos que permitirán la elaboración teórica de los datos, los que posibilitan la elaboración de generalizaciones en forma de teorías,

hipótesis, leyes conceptos, hechos científicos, etc., y en tal sentido se manifiesta de forma general; en el desarrollo de la investigación. Se empleará en la investigación los siguientes métodos:

Descriptivo: “porque se pretende dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la implicancia entre las variables de la presente investigación”.

Problemático- hipotético: “Permite la formulación del problema e hipótesis, si la cultura institucional tiene implicancia significativa en la calidad del servicio en la DRET”.

Análisis

“Porque mediante una operación intelectual posibilitó descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y componentes de las variables de estudio”.

Síntesis

“Porque mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilitó descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de la variable cultura institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación”.

Inductivo-deductivo: desde el punto de vista inductivo hace referencia a los datos que se obtuvieron de la variable cultura institucional y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes; al contrastar estos datos nos permitió obtener conclusiones de forma deductiva.

Carrasco (2009) el método inductivo, es:

El procedimiento, en el cual la actividad del pensamiento en la caracterización de las cosas o fenómenos, va desde un grado menor hasta un grado mayor de generalización y el método deductivo se distingue por ser el procedimiento, en el cual, la actividad del pensamiento va del

conocimiento de las propiedades más generales, inherentes a numerosas cosas y fenómenos, al conocimiento de las propiedades de objetos y fenómenos singulares del mismo género o especie.

3.5 Técnicas e instrumentos

Técnicas

Según Bernal (2006) se emplearán las siguientes técnicas:

Técnica de la encuesta.

Para su aplicación se diseñó un cuestionario para cada una de las variables que comprenderá quince (15) preguntas, valoradas con la Escala de Likert, De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2; Endesacuerdo (ED) 1; su aplicación se realizó mediante una entrevista dirigida a los 58 trabajadores administrativos, en horario de trabajo. (Ver Anexos 3, 4, 5, 6. 7 y 10)

Técnica documental

Se revisaron, analizaron y cuestionaron la información contenida de los textos, informes registros y documentación interna.

Instrumentos

Fichas bibliográficas

“Se utilizaron para consignar la información del material bibliográfico, registros de información y documentación interna”.

Libreta de apuntes

“Instrumento empleado para levantar información in situ de incidencia y/o ocurrencia de las dimensiones durante la ejecución del trabajo de investigación”.

Cuestionario: se emplearon dos formatos, uno para cada variable, aplicándose tipo entrevista a una muestra a los 58 trabajadores administrativos. (Anexo 3 y 4)

3.5 Procesamiento y análisis

Procesamiento

La información que se requirió en la presente investigación fue acopiada de modo personal por el investigador. “La información documental y material bibliográfico se compiló de los textos bibliográficos, artículos académicos, registro, documentación de la institución y otra información que se obtuvo vía Internet, relacionadas al tema de investigación; para este propósito; se utilizaron fichas bibliográficas, las libretas de apuntes; se empleó para las anotaciones de las ocurrencia y/o incidencia en el lugar de la investigación, la recolección de datos de las unidades muestrales se realizó mediante la técnica de la encuesta.

Análisis

Para el procesamiento de nuestros datos se empleó el programa estadístico SPSS; presentándose sus resultados en tabla de frecuencias, coeficiente y figuras. Para el análisis de los resultados de la presente investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial, para interpretar y analizar los datos de tablas, figuras y/o medidas de resumen. En base a esta información se efectuó la discusión fundamentándose en el marco teórico y los antecedentes que permitió dar respuesta al problema, contrastar la hipótesis y determinar cuál es la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

La correlación de la hipótesis se realizó con el Rho de Spearman, se considerará positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1. Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1.

Tabla 2: Niveles de significancia para comprobación de hipótesis

Valor	Significado
• ± 0.01 a ± 0.25	• No es significativo
• ± 0.2 a ± 0.50	• Poco significativo
• ± 0.51 a ± 0.75	• Significativo
• ± 0.76 a ± 1	• Muy significativo

Fuente: Spearman, (1927)

3.6 Confiabilidad

La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach". "La medida de la fiabilidad se determina con el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados" (Welch y Comer, 1988).

"Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación" (Welch y Comer, 1988).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, es preciso indicar que el cuestionario con 15 ítems referente a la variable cultura organizacional al someterse a la prueba de confiabilidad del Alfa Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,971 y para el cuestionario de 15 ítems concerniente a la calidad del servicio fue de 0,986; aplicados a la misma muestra, dichos resultados son indicativos de que ambos instrumentos son confiables. (Welch y Comer, 1988), (Tabla 3, 4 y Anexo 8, 9)

Tabla 3: Fiabilidad de cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.971	15

Fuente: Encuestas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	15

Fuente: Encuestas

3.7 Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura institucional

Definición conceptual

“Sistema de conducta, de rituales y de intenciones compartidas que es propio del personal de una empresa y que distinguen al grupo o a la organización de otras culturas similares” (Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996, p. 84).

Definición operacional

La variable cultura institucional se midió, mediante sus dimensiones factores de personalidad, simbólicos y de comunicación, de cuyos contenidos se construirá un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2, En Desacuerdo (ED) 1, aplicándose una entrevista a una muestra de 58 trabajadores administrativos que laboran en la, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo. La operacionalización se aprecia en la tabla 5, 7 y Anexo 1 y 2.

Tabla 5: Dimensiones variable cultura organizacional.

. Dimensiones	ítems
1. Factores de personalidad	1, 2, 3, 4, 5
2. Factores simbólicos	6, 7, 8, 9, 10
3. Factores de comunicación	11, 12, 13, 14, 15

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

“La calidad del servicio es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario” (Ivancevich et al., 1996, p. 618).

Dimensiones: Confiabilidad, tangibles, sensibilidad, Seguridad y Empatía.

Definición operacional.

La variable calidad del servicio se midió a través de sus dimensiones confiabilidad, tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía de cuyos contenidos se construirá un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: De acuerdo (DA) 3, Indeciso (I) 2, En Desacuerdo (ED) 1, aplicándose una entrevista de la encuesta a una muestra de 58 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo. Su operacionalización se aprecia en Tabla 6, 8 y Anexo 1 y 2.

Tabla 6: Dimensiones variable calidad del servicio

Dimensiones	Ítems
1. Confiabilidad	13, 14, 15,
2. Tangibles	16, 17, 18
3. Sensibilidad	19, 20, 21
4. Seguridad	22, 23, 24
5. Empatía	26, 27, 28

Fuente: Encuesta

Tabla 7: Operacionalización de la variable cultura institucional

Dimensiones	Indicadores	Items
1. Factores de personalidad.	Visión y misión.	1. ¿Se identifica con la visión y misión de la organización?
	Valores	2. ¿Los valores de la organización están acorde a los suyos?
	Actitud.	3. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?
	Predisposición de servicio	4. ¿El personal mantiene una predisposición por la calidad del servicio?
	Comportamiento organizacional	5. ¿E personal administrativo se distingue de otras instituciones por su comportamiento laboral asociado con la educación?
2. Factores simbólicos.	Distintivos y ceremonias	6. ¿Los distintivos y lemas de la institución reflejan los objetivos organizacionales? 7. ¿Las ceremonias y fechas conmemorativas fortalecen la institucionalidad?
	Educación y procesos.	8. ¿La educación es un arma decisiva para triunfar en la sociedad? 9. ¿Se percibe que el trato, la vestimenta y colores del edificio reflejan una identidad cultural educativa? 10. ¿Considera usted que los procesos y/o actividades que realiza la Dirección Regional de Educación son trascendentales?
	Comunicación	11. ¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución? 12. ¿El lenguaje empleado en las labores es el indicado para una comunicación efectiva? 13. ¿La comunicación interna que practica con sus compañeros le motiva a un mejor desempeño laboral?
3. Factores de comunicación	Ambiente	14. ¿En los trámites documentarios se aplica el principio celeridad? 15. ¿Los ambientes de trabajo facilitan el desarrollo de las tareas

Tabla 8: Operacionalización de la variable calidad del servicio.

Dimensiones	Indicadores	Items
1. Confiabilidad.	Oportunidad	1. ¿Presta el servicio en el momento oportuno?
	Información.	2. ¿Mantiene la información actualizada? 3. ¿Brinda la información exacta contenida en las normas e instructivos?
	2. Tangibles	Materiales e instalaciones
Apariencia personal		6. ¿Los colaboradores tienen apariencia pulcra?
3. Sensibilidad	Cortesía	7. ¿Manifiesta cortesía al cliente y brinda de inmediato respuestas documentadas?
	Prontitud	8. ¿Hace volver pronto al usuario? 9. ¿Efectúa una prestación inmediata del servicio y concretan citas rápidamente?
4. Seguridad	Competencias	10. ¿El personal cuenta con conocimiento y capacidad para transmitir confianza? 11. ¿Personal cuenta con las características personales para contactar con el cliente?
	Imagen	12. ¿El personal de contacto representa la imagen corporativa?
5. Empatía	Atención individualizada	13. ¿Tiene cuidado y brinda atención individualiza al usuario? 14. ¿Tiene consideraciones especiales por el usuario?
	Conocimiento del usuario	15. ¿Cuenta con conocimiento específicos de los usuarios?

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Tabla 9: Implicancia de la cultura Institucional en la calidad del servicio

Nivel	Cultura institucional			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	35 a 45	34	58.6	35 a 45	36	62.1
Medio	25 a 34	20	34.5	25 a 34	15	25.9
Bajo	15 a 24	4	6.9	15 a 24	7	12.1
	Totales	58	100	Totales	58	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

Los resultados de la investigación realizada nos indican que la variable cultura institucional alcanzó un nivel alto de las respuestas con el 58,6% luego para el nivel medio con 34,5% y para el nivel bajo con un 6,9% lo cual tuvo implicancia en la variable calidad de servicio también de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones, 25,9% para el nivel medio y de 12,1% para el nivel bajo de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La implicancia de la cultura institucional es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Afirmaciones que las podemos corroborar con la significación bilateral de 0,016 menor al 0,05 ($0,016 < 0,05$) y un coeficiente Rho de Spearman de 0,345 lo que nos indicó que existió una implicancia positiva y significativa de nivel bajo entre las variables cultura institucional y calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo.

Tabla 10: Correlación entre cultura Institucional y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Cultura Institucional	Calidad de Servicio
Cultura Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	0,345
	Sig. (bilateral)		,016
	N	58	58
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0,345	1.000
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	58	58

Significación bilateral al 0,05

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman nos dice que para valores cercanos a la unidad la existencia de una relación de asociatividad muy fuerte, a medida que se acerca al cero “0” el grado de asociatividad se debilita, dependiendo del signo positivo relación directa o negativo manifiesta una relación inversa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Se utiliza la “Rho de Spearman para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande. El coeficiente puede variar de -1 a +1”. (Rodó, 2020)

Para el objetivo específico 1: Describir la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Tabla 11: Implicancia de la personalidad en la calidad del servicio

Nivel	Personalidad			Calidad del servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	38	65.5	35 a 45	36	62.1
Medio	8 a 11	12	20.7	25 a 34	15	25.9
Bajo	5 a 7	8	13.8	15 a 24	7	12.1
	Totales	58	100	Totales	58	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

La dimensión que analizó los factores de la personalidad considerando la visión, misión, actitudes, creencias, conductas experimento respuestas de nivel alto con el 65,5%, para el nivel medio el 20,7% y para el nivel bajo con el 13,8% lo cual tuvo implicancia en la variable calidad de servicio, de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones, 25,9% para el nivel medio y de 12,1% para el nivel de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La implicancia de los factores de personalidad es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,284 no sindicó que existió una implicancia de nivel bajo entre la dimensión factores de la personalidad y la variable calidad de servicio con un nivel de significación de 0,000 menor al 0,05 ($0.000 < 0,05$) observándose una relación positiva y significativa, respuestas que nos llevó a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Tabla 12: Correlación entre personalidad y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Calidad del servicio	Personalidad
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,284
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Personalidad	Coeficiente de correlación	0,284	1.000
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58

Significación bilateral al 0,05

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

Para el objetivo específico 2: Explicar la implicancia de los factores simbólicos en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Tabla 13: Implicancia de los símbolos en la calidad del servicio

Nivel	Símbolos			Calidad del Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	35	60.3	35 a 45	36	62.1
Medio	8 a 11	14	24.1	25 a 34	15	25.9
Bajo	5 a 7	9	15.5	15 a 24	7	12.1
	Totales	58	100	Totales	58	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

Para la dimensión factores simbólicos que analizó los mitos, las leyendas, colores, logos que la institución maneja experimentó contestaciones de nivel alto con el 60,3% para el nivel medio el 24,1% y para el nivel bajo un 15,5% todo lo cual tuvo una implicancia en la variable calidad de servicio, de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones, 25,9% para el nivel medio y de 12,1% para el nivel de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La implicancia de los factores simbólicos es positiva significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

El nivel de significación bilateral de 0,001 ($0,001 < 0,05$) nos indicó que existió una relación de asociatividad entre las variables y el coeficiente Rho de Spearman de 0,306 afirma que existió una relación positiva y significativa de nivel bajo entra la dimensión de los factores simbólicos y la variable calidad de servicio, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Tabla 14: Correlación entre Factores simbólicos y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Calidad del servicio	Simbólicos
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,306
	Sig. (bilateral)		,001
	N	58	58
Simbólicos	Coeficiente de correlación	0,306	1.000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	58	58

Significación bilateral al 0,05

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

Para el objetivo específico 3: Identificar la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Tabla 15: Implicancia de la comunicación en la calidad del servicio

Nivel	Comunicación			Calidad del Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	12 a 15	35	60.5	35 a 45	36	62.1
Medio	8 a 11	13	22.3	25 a 34	15	25.9
Bajo	5 a 7	10	17.2	15 a 24	7	12.1
	Totales	58	100.0	Totales	58	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

Logramos identificar la implicancia de los factores de la comunicación como la transmisión de los valores, por la vía verbal o a través del lenguaje corporal o comunicación no verbal como gestos, tono de voz, con afirmaciones de nivel alto con el 60,5% para el nivel medio tenemos un 22,3% y para el nivel bajo un 17,2% con una implicancia en la variable calidad de servicio, de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones, 25,9% para el nivel medio y de 12,1% para el nivel de los colaboradores de la DRET.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La implicancia de los factores de comunicación es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Los factores de la comunicación y la calidad de servicio tuvieron una significación bilateral de 0,000 menor al 0,050 ($0,000 < 0,05$) propuesto indicando que existió una relación de asociatividad entre las variables y el coeficiente Rho de Spearman de 0,272 nos confirma la existencia de una relación positiva y significativa de nivel bajo entre la dimensión comunicación y la variable calidad de servicio.

Tabla 16: Correlación entre Comunicación y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Calidad del servicio	Comunicación
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,272
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Comunicación	Coeficiente de correlación	0,272	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

Significación bilateral al 0,05

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la DRET

4.2 Discusión

Para el objetivo general: Determinar la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Los resultados de la investigación realizada nos indican que la variable cultura institucional alcanzó un nivel alto de las respuestas con el 58,6% luego para el nivel medio con 34,5% y para el nivel bajo con un 6,9% lo cual tuvo implicancia en la variable calidad de servicio.

De La Cruz (2017) en su tesis de posgrado titulada “La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016”. se arribó a la siguiente conclusión: la cultura organizacional se relaciona directamente con la calidad del servicio, comprobándose de esta manera la hipótesis de la

investigación.

Existen coincidencias entre los hallazgos de la investigación realizada en la Dirección Regional de Educación de Tumbes y las conclusiones del maestrante DE La Cruz, (2017) entre las variables cultura y calidad del servicio.

Para el objetivo específico 1: Describir la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

La dimensión que analizó los factores de la personalidad considerando la visión, misión, actitudes, creencias, conductas experimentó respuestas de nivel alto con el 65,5%, para el nivel medio el 20,7% y para el nivel bajo con el 13,8% lo cual tuvo implicancia en la variable calidad de servicio

Guerrero y Sandoval (2016), en su tesis denominada “Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy en el distrito de Tumbes, 2016”. “Concluyó que la relación entre el nivel de factores de personalidad es medianamente significativa.

Para el objetivo específico 2: Explicar la implicancia de los factores simbólicos en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Para la dimensión factores simbólicos que analizó los mitos, las leyendas, colores, logos que la institución maneja experimentó contestaciones de nivel alto con el 60,3% para el nivel medio el 24,1% y para el nivel bajo un 15,5% todo lo cual tuvo una implicancia en la variable calidad de servicio.

Guerrero y Sandoval (2016), en su tesis denominada “Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy en el distrito de Tumbes, 2016”. “Concluyó en cuanto a los niveles de relación de los símbolos organizacionales en la productividad es directa y medianamente favorable.

Existen coincidencias entre la investigación realizada en la Dirección Regional de Educación de Tumbes y los hallazgos de Guerrero y Sandoval, (2016) en cuanto la

asociatividad, la productividad y medianamente favorable.

Para el objetivo específico 3: Identificar la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.

Se llegó a identificar la implicancia de los factores de la comunicación como la transmisión de los valores, por la vía verbal o a través del lenguaje corporal o comunicación no verbal como gestos, tono de voz, con afirmaciones de nivel alto con el 60,5% para el nivel medio tenemos un 22,3% y para el nivel bajo un 17,2% con una implicancia en la variable calidad de servicio

Cabezas y Guaño, (2022) concluye con la necesidad de aprovechar los recursos turísticos por parte del carácter visual, es decir, se necesitan distintas estrategias de comunicación visual para poder posicionar una marca. Por lo anterior expuesto, se comprobó la hipótesis dentro de esta investigación. (Cabezas y Guaño, 2022)

Existen coincidencias entre la investigación realizada en la Dirección Regional de Educación de Tumbes y los hallados en la averiguación de Cabezas y Guaño, (2022) donde la comunicación toma importancia para posicionar la marca y los valores institucionales.

V. CONCLUSIONES

1. Existe implicancia directa, positiva y significativa de la variable cultura institucional con la variable calidad de servicio de nivel alto con el 58,6% de las respuestas de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes 2022, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,345 nos indica que existe una implicancia de nivel bajo.
2. La dimensión que analizó los factores de la personalidad considerando la visión, misión, actitudes, creencias, conductas experimento respuestas de nivel alto con el 65,5%, los cuales incidieron en la variable calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, con un Rho de Spearman de 0,284 nos indica que existe una implicancia de nivel bajo.
3. Para la dimensión factores simbólicos que analizó los mitos, las leyendas, colores, logos que la institución maneja experimentó contestaciones de nivel alto con el 60,3% con una implicancia en la variable calidad de servicio, de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, con un Rho de Spearman de 0,306 afirma que existe una relación positiva y significativa de nivel bajo.
4. Los factores de la comunicación como la transmisión de los valores, por la vía verbal o a través del lenguaje corporal o comunicación no verbal como gestos, tono de voz, con afirmaciones de nivel alto con el 60,5% con una implicancia en la variable calidad de servicio, de nivel alto con el 62,1% de las contestaciones, de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, con un Rho de Spearman de 0,272 nos confirma la existencia de una relación positiva y significativa de nivel bajo entre la dimensión comunicación y la variable calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los directivos de la Dirección regional de Educación de Tumbes, deben mejorar la cultura institucional para lograr mejor calidad de servicio en lo concerniente a los factores de la personalidad, simbólicos y de comunicación mediante capacitaciones al personal.
2. En lo que respecta a los factores de la personalidad se deben realizar talleres para posicionar la misión y visión de la institución, actitudes, creencias, conductas.
3. Con respecto a los factores simbólicos se debe posicionar en la mente de los colaboradores los mitos, las leyendas, los colores, logos que la institución maneja logrando mejorar la calidad de servicio a la población.
4. Se necesita diseñar estrategias de comunicación para posicionar los valores y la cultura en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes y lograr mejores niveles en la calidad de servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alberca, B., E. M., y Valentín, V., C. (2017). Clima organizacional y calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Bedoya, B., G. S. (2017). Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Bernal. C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.
- Carrasco, D. S. (2009). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos.
- Daft, R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional. México: Cengage Learning.
- De La Cruz, O., R. C. (2017). La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016. Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Diez de Castro, E. P., García Del Junco, J., Perianez, C. I, R. y Martín, J., F. (2001). Administración y Dirección. México: Mc Graw Hill.
- Escalo, P. (2018). Los 5 aspectos que debe tener un candidato si vas a contratarlo. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/tu-negocio/5-aspectos-debe-tener-candidato-vascontratarlo/20180608142729016643.htm>
- Fernández L. (2015). Sistema de archivos y clasificación de documentos. Madrid, España: Tutor Formación.
- Guerrero, F., E. G., y Sandoval D., M. K. (2016). Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy en el distrito de Tumbes, 2016. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Gutierrez, Y., A. N. (2017). Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María. Lima, Perú: Universidad Agraria La Molina. Escuela de Posgrado. Maestría en Administración.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner , S., y Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y Competitividad. Colombia: IRWIN.
- Ley N° 27972. (2003). Ley Órgánica de Municipalidades. 26 mayo. Lima, Perú:

Editora Perú.

Miranda Pizarro, M. P. (2017). Propuesta para el mejoramiento del Programa de Cultura de Servicio desde el cliente interno en una empresa de retail. Santiago, Chile: Universidad Alberto Hurtado.

Montesdeoca, B. (2022). La cultura institucional y la calidad del servicio que brinda el personal operativo de la Coordinación Zonal 3 de Registro Civil, Identificación, Cedulación y Servicios electrónicos. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato

Ñañez, S. C. (2021). Cultura organizacional y su relación con la calidad del servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. (19 de diciembre de 2018). Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 11 - 12. Lima, Perú: Diario El Peruano.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Rodó, P. (15 de enero de 2020). Rho de Spearman. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>

Saéñz, M., A. (2015). Relación entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad. España: Universidad de la Rioja.

Santistevan, V. K. (2015). Sistema de gestión de la cultura organizacional-ambiental para la promoción de valores en correspondencia con los paradigmas de la sostenibilidad en la zona sur de Manabí. Trujillo: Universidad Antenor Orrego.

Sánchez, S. S., y Torres, S. V. (2015). Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope — 2014. Trujillo: Universidad Peruana Antenor Orrego.

Segura, R., J. G. (2017). Influencia de clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. - Chiclayo. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan.

Stanton, W. J., Etzel, M. J., y Walker, B. J. (2007). Fundamentos de Marketing. México: Mc Graw Hill.

Thompson, A. A., Gamble, J. E., Peteraf, M. A., & Strickland III, A. J. (2012).

Administración estratégica. México: McGraw Hill.

Trice, H. M., y Beyer, J. M. (1993). The culture work organization. Englewoods Cliffs: Prentice Hall.

Velásquez, F., A. R., y Rey, C., N. G. (2010)). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: "Cómo lograr equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores". Madrid, España: Diaz de Santos.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia:

Título: Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación
<p>Problema general: ¿Cuál es la implicancia de la cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación 2. ¿Cuál es la implicancia de los factores simbólicos en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación? 3. ¿Cuál es la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la implicancia de la Cultura institucional en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.</p> <p>·</p> <p>Objetivos específicos: 1. Describir la implicancia de los factores de personalidad en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 2. Explicar la implicancia de los factores simbólicos en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 3. Identificar la implicancia de los factores de comunicación en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.</p>	<p>Hipótesis general La implicancia de la cultura institucional es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La implicancia de los factores de personalidad es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 2. La implicancia de los factores simbólicos es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación. 3. La implicancia de los factores de comunicación es positiva y significativa en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación.</p>	<p>Variable independiente Cultura institucional</p> <p>Dependiente Calidad del servicio</p>	<p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>- No experimental</p> <p>- transversal</p>

Anexo 2: operacionalización de las variables

Título: Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022.

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumento	Escala de medición
<p>Variable 1:</p> <p>Cultura institucional .</p>	<p>“Sistema de conducta, de rituales y de intenciones compartidas que es propio del personal de una empresa y que distinguen al grupo o a la organización de otras culturas similares”</p> <p>(Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996, p. 84).</p>	<p>“La variable cultura institucional se medirá a través de sus dimensiones factores de personalidad, simbólicos y de comunicación, de cuyos contenidos se construirá un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2, En Desacuerdo (ED) = 1, aplicándose mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 58 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo”.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Factores de personalidad Factores simbólicos. Factores de comunicación. 	Cuestionario	<p>Escala de Likert</p> <p>De Acuerdo (DA) = 3</p> <p>Indeciso (I) = 2</p> <p>En Desacuerdo (ED) = 1</p>
<p>Variable 2:</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>“Es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario”</p> <p>(Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996, p. 618).</p>	<p>“La variable calidad del servicio se medirá a través de sus dimensiones confiabilidad, tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía de cuyos contenidos se construirá un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2, En Desacuerdo (ED) = 1, aplicándose mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 58 trabajadores administrativos que laboran en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, en sus respectivas oficinas en horariosde trabajo”.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Confiabilidad Tangibles Sensibilidad. Seguridad. Empatía. 	Cuestionario	<p>Escala de Likert</p> <p>De Acuerdo (DA) = 3</p> <p>Indeciso (I) = 2</p> <p>En Desacuerdo (ED) = 1</p>

Anexo 3: Cuestionario cultura institucional

Dirigido a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación, Tumbes

I. Presentación:

Estimado Colaborador:

Buen día, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación con el título: **Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**". Por lo tanto el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los enunciados según su experiencia en esta institución.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la cultura institucional. Cada una de las proposiciones tienen tres opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor la cultura institucional y la calidad del servicio en la institución educativa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

De Acuerdo (DA) 3

Indeciso (I) 2

En Desacuerdo (ED) 1

II Datos del encuestado

Cargo _____

Edad _____

Tiempo de servicios _____

Variable: Cultura institucional

N°	Preguntas	Alternativas		
		DA =3	I = 2	ED= 1
Factores de personalidad				
1	¿Se identifica con la visión y misión de la organización?	3	2	1
2	¿Los valores de la organización están acorde a los suyos?	3	2	1
3	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?	3	2	1
4	¿El personal mantiene una predisposición por la calidad del servicio?	3	2	1
5	¿El personal administrativo se distingue de otras instituciones por su comportamiento laboral asociado con la educación?	3	2	1
Factores simbólicos				
6	¿Los distintivos y lemas de la institución reflejan los objetivos organizacionales?	3	2	1
7	¿Las ceremonias y fechas conmemorativas fortalecen la institucionalidad?	3	2	1
8	¿La educación es un arma decisiva para triunfar en la sociedad?	3	2	1
9	¿Se percibe que el trato, la vestimenta y colores del edificio reflejan una identidad cultural educativa?	3	2	1
10	¿Considera usted que los procesos y/o actividades que realiza la Dirección Regional de Educación son trascendentales?	3	2	1
Factores de comunicación				
11	¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?	3	2	1
12	¿El lenguaje empleado en las labores es el indicado para una comunicación efectiva?	3	2	1
13	¿La comunicación interna que practica con sus compañeros le motiva a un mejor desempeño laboral?	3	2	1
14	¿En los trámites documentarios se aplica el principio celeridad?	3	2	1
15	¿Los ambientes de trabajo facilitan el desarrollo de las tareas?	3	2	1

Anexo 4: Cuestionario calidad del servicio

**Dirigido a los trabajadores administrativos de la Dirección
Regional de Educación, Tumbes.**

I. Presentación:

Estimado Colaborador:

Buen día, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación con el título: **Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022**". Por lo tanto el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los enunciados según su experiencia en esta institución.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la calidad del servicio. Cada una de las proposiciones tienen tres opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor la cultura institucional y la calidad del servicio en la institución educativa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

De Acuerdo (DA) 3

Indeciso (I) 2

En Desacuerdo (ED) 1

II Datos del encuestado

Cargo _____

Edad _____

Tiempo de servicios _____

Variable: Calidad del servicio.

N°	Preguntas	Alternativas		
		DA = 3	I = 2	ED = 1
	Confiabilidad			
1	¿Presta el servicio en el momento oportuno?	3	2	1
2	¿Mantiene la información actualizada?	3	2	1
3	¿Brinda la información exacta contenida en las normas e instructivos?	3	2	1
Tangibles				
4	¿Manifiesta con materiales asociados con el servicio (volantes, folletos y otros) visualmente atractivos?	3	2	1
5	¿Cuenta con instalaciones físicas y equipos visualmente atractivos para la atención al usuario?	3	2	1
6	¿Los colaboradores tienen apariencia pulcra?	3	2	1
Sensibilidad.				
7	¿Manifiesta cortesía al cliente y brinda de inmediato respuestas documentadas?	3	2	1
8	¿Hace volver pronto al usuario?	3	2	1
9	¿Efectúa una prestación inmediata del servicio y concretando rápidamente?	3	2	1
Seguridad				
10	¿El personal cuenta con conocimiento y capacidad para transmitir confianza?	3	2	1
11	¿Personal cuenta con las características personales para contactar con el cliente?	3	2	1
12	¿El personal de contacto representa la imagen corporativa?	3	2	1
Empatía				
13	¿Tiene cuidado y brinda atención individualizada al usuario?	3	2	1
14	¿Tiene consideraciones especiales por el usuario?	3	2	1
15	¿Cuenta con conocimiento específicos de los usuarios?	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 5: Consentimiento informado

En La Dirección Regional de Educación, Tumbes a las 10:00 am
del 07 de mayo.....2021.

Yo Juan William Fajardo Solano con DNI N° 44347584..... Expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del Proyecto de tesis del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas a de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado: "Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2021 ", Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma


Abg. Juan W. Fajardo Solano
Jefe del Área de Personal (e)
DRET

Anexo 6: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

Tumbes, 01 de Agosto del 2022

CARTA N°014-2022/FCRN


Mg. ROBERTO CARLOS MEDINA RENGIFO

DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACION TUMBES – DRET

Yo, **FRANKLIN CRISTIAN RAMIREZ NÚÑEZ**, Bachiller de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Tumbes, identificado con D.N.I: 71402815, con domicilio en AA.HH San Nicolás Mz M lote 35 – Barrio El Pacífico, me dirijo ante usted, que mediante el documento adjunto **RESOLUCIÓN DECANAL N° 290-2022/UNTUMBES-FCCEE (25/07/2022)**, se aprobó el Proyecto de Tesis denominado: **“Cultura institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación, Tumbes, 2022”** y se autoriza la ejecución del Proyecto de Tesis, en base a ello solicito ante usted que se me conceda la facultad de realizar un cuestionario hacia los trabajadores administrativos que conforman la Dirección Regional de Educación Tumbes, cuyas preguntas están relacionadas a las tesis en mención, cuya finalidad es única y exclusivamente con fines académicos. Mediante el cual, conllevara a continuar con la etapa de la ejecución de mi Proyecto de tesis según líneas arriba. Esperando con su apoyo y aporte en la educación superior.

Sin otro particular es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente;



Bach. Franklin Cristian Ramirez Núñez
DNI: 71402815



Anexo 7: Autorización para ejecución de tesis

 **DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES**  **PERU Ministerio de Educación**  **TUMBES**

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

EL, QUE SUSCRIBE DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN DE TUMBES, OTORGA LA PRESENTE:

AUTORIZACIÓN

Al estudiante **FRANKLIN CRISTIAN RAMÍREZ NUÑEZ**, con el grado de Bachiller en Administración por la Universidad Nacional de Tumbes, para que realice la aplicación de un cuestionario a los trabajadores administrativos de esta Sede, a fin de que pueda ejecutar su Proyecto de Tesis denominado: **"Cultural institucional y su implicancia en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes 2022"**, debiendo alcanzarnos una copia de los resultados obtenidos.

Se solicita a todas las dependencias de esta Sede se le brinden las facilidades correspondientes.

Tumbes, 09 de agosto de 2022

  
Gobierno Regional de Tumbes
Dirección Regional de Educación
Ing. Roberto Carlos Medina Bengifo
Director Regional de Educación
Tumbes

RCMR/DRET
MEBC/DGP
FHNPIE-CTA

Anexo 8: Fiabilidad de la variable de la cultura institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.971	15

Fuente: Encuestas

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.¿ Se identifica con la visión y misión de la organización?	38.28	47.010	.879	.968
2.¿ Los valores de la organización están acorde a los suyos?	38.26	46.721	.939	.967
3.¿ Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?	38.28	46.589	.939	.967
4.¿ El personal mantiene una predisposición por la calidad del servicio?	38.52	47.377	.676	.972
5.¿ E personal administrativo se distingue de otras instituciones por su comportamiento laboral asociado con la educación?	38.83	48.672	.418	.979
6.¿ Los distintivos y lemas de la institución reflejan los objetivos	38.29	46.737	.900	.968
7.¿ Las ceremonias y fechas conmemorativas fortalecen la institucionalidad?	38.29	46.807	.891	.968
8.¿ La educación es un arma decisiva para triunfar en la sociedad?	38.45	47.024	.770	.970
9.¿ Se percibe que el trato, la vestimenta y colores del edificio reflejan una identidad cultural educativa?	38.24	46.958	.926	.968

10. ¿Considera usted que los procesos y/o actividades que realiza la Dirección Regional de Educación son trascendentales?	38.38	46.906	.815	.969
11. ¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución?	38.41	47.124	.731	.971
12. ¿El lenguaje empleado en las labores es el indicado para una comunicación efectiva?	38.28	46.975	.884	.968
13. ¿La comunicación interna que practica con sus compañeros le motiva a un mejor desempeño laboral?	38.26	46.686	.945	.967
14. ¿En los trámites documentarios se aplica el principio celeridad?	38.22	46.879	.961	.967
15. ¿Los ambientes de trabajo facilitan el desarrollo de las tareas?	38.22	46.879	.961	.967

Anexo 9: Fiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	15

Fuente: Encuestas

Estadísticos total-elemento

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
16. ¿Presta el servicio en el momento oportuno?	39.21	49.044	.893	.985
17. ¿Mantiene la información actualizada?	39.19	49.279	.935	.985
18. ¿Brinda la información exacta contenida en las normas e instructivos?	39.16	49.256	.984	.984
19. ¿Manifiesta con materiales asociados con el servicio (volantes, folletos y otros) visualmente atractivos?	39.17	49.128	.979	.984
20. ¿Cuenta con Instalaciones físicas y equipos visualmente atractivos para la atención al usuario?	39.50	50.430	.614	.990
21. ¿Los colaboradores tienen apariencia pulcra?	39.17	49.233	.963	.984
22. ¿Manifiesta cortesía al cliente y brinda de inmediato respuestas documentadas?	39.19	49.104	.960	.984
23. ¿Hace volver pronto al usuario?	39.16	49.256	.984	.984
24. ¿Efectúa una prestación inmediata del servicio y concretan citas rápidamente?	39.16	49.256	.984	.984

25. ¿El personal cuenta con conocimiento y capacidad para transmitir confianza?	39.33	49.557	.791	.987
26. ¿Personal cuenta con las características personales para contactar con el cliente?	39.34	49.598	.739	.988
27. ¿El personal de contacto representa la imagen corporativa?	39.19	49.244	.940	.985
28. ¿Tiene cuidado y brinda atención individualiza al usuario?	39.17	49.128	.979	.984
29. ¿Tiene consideraciones especiales por el usuario?	39.16	49.256	.984	.984
30. ¿Cuenta con conocimiento específicos de los usuarios?	39.16	49.256	.984	.984

Anexo 10: Participación en la aplicación de encuestas in situ

