

**+UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



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

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL PROGRAMA
AGRORURAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA, LIMA 2020**

PRESENTADO POR

JOSE HILDEBRANDO BANCES SUCLUPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

HUACHO-2022

NDICE GENERAL

TITULO	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLA	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	x

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento al Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga, mi asesor de tesis, por sus importantes sugerencias y aportes metodológicos en la realización del presente estudio.

Igualmente, y en forma muy especial mi agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional en el logro de los objetivos propuestos.

DEDICATORIA

Gracias a nuestro señor Jesucristo por ser mi maestro y guía de mi vida y un ejemplo a seguir, dotándome de las habilidades necesarias para continuar con mi desarrollo profesional.

Gracias a mis padres, quienes al partir hacia la eternidad me hicieron recordar y valorar lo que significaban para mí; ellos fueron los que inculcaron valores y principios que rigen mi vida y la de mi familia desde el inicio de la vida hasta la eternidad.

Igualmente, a mis hijos y nietos quienes son la razón de ser de mi existir, por lo cual trato de inculcarles el espíritu de superación personal y profesional, a través del ejemplo.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio.....	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	8
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	9
2.2 Bases teórica.....	11
2.3 Bases filosóficas.....	21
2.4 Definición de términos básicos.....	21
2.5 Hipótesis de investigación.....	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables.....	22
CAPITULO III. METODOLOGÍA	1
3.1 Diseño metodológico	1
3.1.1 Enfoque de la investigación.....	1
3.1.2 Tipo.....	1
3.1.3 Diseño.....	1
3.1.4 Nivel de investigación.....	1
3.2 Población y muestra	2
3.2.1 Población	2
3.2.2 Muestra	2
3.3 Técnicas de recolección de datos	2
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	3
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	3
4.1 Análisis de resultados	3

4.2 Contratación de hipótesis	8
CAPITULO V. DISCUSIÓN	19
5.1 Discusión	19
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21
6.1 Conclusiones.....	21
6.2 Recomendaciones.....	22
REFERENCIAS.....	24
7.1 Fuentes documentales.....	24
7.2 Fuentes bibliográficas	24
7.3 Fuentes hemerográficas.....	25
7.4 Fuentes electrónicas	25
ANEXO	1

INDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1.	Frecuencias de los resultados para la variable clima organizacional.....	28
2.	Frecuencias de los resultados para las dimensiones de la variable Clima organizacional.....	29
3.	Frecuencias de los resultados para la variable Calidad de servicio.....	30
4.	Distribución de frecuencias de los resultados para la variable Calidad de servicio.....	31
5.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la comprobación de la distribución normal de datos para cada una de las dimensiones y variables.....	32
6.	Prueba de correlación entre la variable Clima organizacional y la Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	33
7.	Prueba de correlación entre la dimensión autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	35
8.	Prueba de correlación entre la dimensión motivación y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	37
9.	Prueba de correlación entre la dimensión innovación y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	39
10.	Prueba de correlación entre la dimensión liderazgo y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Distribución de frecuencias de los resultados para la variable Clima organizacional.....	28
2. Distribución de frecuencias de respuestas de las dimensiones de la variable Clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de agricultura, Lima 2020.....	29
3. Distribución de las frecuencias de la variable calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	30
4. La distribución de frecuencias de las respuestas de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	31
5. Diagrama de dispersión entre la variable Clima organizacional y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	34
6. Diagrama de dispersión entre la dimensión Autonomía y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	36
7. Diagrama de dispersión entre la dimensión Motivación y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	38
8. Diagrama de dispersión entre la dimensión Elementos tangibles y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	40
9. Diagrama de dispersión entre la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.....	42

RESUMEN

Al desarrollar este trabajo de investigación el objetivo fue determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa de AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Con la finalidad de cumplir con el objetivo planteado se ha considerado como variables de estudio el clima organizacional y la calidad de servicio. El estudio fue de carácter descriptivo, de diseño no experimental.

La población estudiada fue de 60 trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa de Agrorural. El resultado que se obtuvo en la presente investigación, a través del instrumento que corresponde a la técnica de la encuesta, para lo cual se ha utilizado el cuestionario, nos ha permitido demostrar que hubo relación significativa directa y moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa de Agrorural.

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio, se han realizado recomendaciones orientadas a gestionar acciones de desarrollo de habilidades blandas en el talento humano, tanto a directivos como trabajadores de todos los niveles, orientados a ser mejores líderes, con visión estratégica, cuyas capacidades le permitan identificar y desarrollar las relaciones humanas y transmitir cualidades

como la empatía, el optimismo, la perseverancia y la gestión de emociones; así como, crear equipos de trabajo en la institución para que, dentro de un entorno orientado a objetivos, permita a los trabajadores de los diferentes niveles desarrollar acciones inspiradoras e innovadoras en el desempeño de funciones, en un ambiente laboral favorable.

Palabras clave: Empowerment, ambiente organizacional, clima organizacional, calidad de servicio.

ABSTRACT

When developing this research work, the objective was to determine if there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of service in the workers of the Executive Directorate of the AGRORURAL Program of the Ministry of Agriculture, Lima 2020. In order to meet the objective raised, the organizational climate and the quality of service have been considered as study variables. The study was descriptive in nature, with a non-experimental design.

The population studied was 60 workers from the Executive Directorate of the Agrorural Program. The result that was obtained in the present investigation, through the instrument that corresponds to the survey technique, for which the questionnaire has been used, has allowed us to demonstrate that there was a direct and moderate significant relationship between the organizational climate and quality. of service of the workers of the Executive Directorate of the Agrorural Program.

According to the analysis of the results obtained in this study, recommendations have been made aimed at managing actions to develop soft skills in human talent, both for managers and workers at all levels, aimed at being better leaders, with vision strategic, whose abilities allow them to identify and develop human relationships and transmit qualities such as empathy, optimism, perseverance and managing emotions; as well

as creating work teams in the institution so that, within a goal-oriented environment, it allows workers at different levels to develop inspiring and innovative actions in the performance of functions, in a favorable work environment.

Keywords: Empowerment, organizational environment, organizational climate, service quality.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones y/o instituciones, las cuales buscan mejorar continuamente el clima laboral, y así lograr una mayor productividad, considerando que las personas son el activo más importante de la organización.

De igual forma, se ha determinado que las percepciones de los empleados sobre el entorno en el que desarrollan sus actividades diarias, las relaciones entre superiores y subordinados, las relaciones internas entre empleados y las relaciones con empleados, proveedores y clientes son los factores que moldean el clima organizacional.

Por otro lado, podemos afirmar que el éxito de la empresa proviene no solo de la calidad del producto o servicio brindado, sino también de la capacidad de la empresa para garantizar la llegada oportuna del producto o servicio. En ese sentido, podemos decir que la clave del buen servicio está ante todo en las personas que lo realizan, en base a su motivación, formación y Desarrollo.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El sector agrario peruano, en las últimas décadas, ha experimentado un profundo proceso de transformación que ha configurado una nueva estructura social en el campo, este proceso es atribuido a dos razones fundamentales: Por un lado, la crisis del sector terrateniente tradicional serrano, que se manifiesta en su paulatina pérdida de importancia económica ante el surgimiento de una moderna agricultura agroexportadora en la costa; y, por otro lado, el descontento de la población rural debido (entre otras razones) a una mayor presión demográfica que demanda el acceso a la tierra.

Mediante Decreto Legislativo N° 997, del 13 de marzo del 2008, (Segunda Disposición Complementaria Final), nace el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL, teniendo como finalidad promover el desarrollo agrario rural, a través del financiamiento de proyectos de inversión pública en zonas rurales de menor grado de desarrollo económico.

En la actualidad muchas organizaciones se están enfocando en desarrollar un ambiente de calidad para sus trabajadores, ya que ello promueve el desarrollo empresarial y el desempeño de los individuos miembros de la organización. La percepción del talento humano sobre la entidad ya sea por características directas o indirecta determinará el clima organizacional, el cual tiene una relación importante con la cultura organizacional, conducta, creencias y valores de la empresa.

En el distrito de Jesús María en Lima-Perú, se ubica la dirección ejecutiva del programa AGRORURAL, el cual está orientado a diseñar, promover y gestionar modelos de desarrollo agrario rural que faciliten la articulación de las inversiones público-privadas, que contribuyan a la reducción de la pobreza y a la inclusión de las familias rurales.

El clima organizacional en las organizaciones públicas y en particular en AGRORURAL, con la coyuntura actual del mundo y el país en general, hace que se evidencie muchas deficiencias: como el bajo compromiso para solucionar problemas que aquejan a la organización, la deficiente comunicación interpersonal la cual afecta al desempeño laboral, la baja remuneración al personal por los diferentes regímenes laborales, tales como la ley 276,

Régimen CAS, la falta de liderazgo por parte de los jefes, entre otros hechos negativos, deja como evidencia un inadecuado clima organizacional el cual se está viendo reflejado en la calidad de servicio, con una mala atención a los usuarios del programa.

La situación problemática observada en AGRORURAL y que es materia del presente trabajo de investigación se debe fundamentalmente a que el personal demuestra falta de compromiso para ejercer sus funciones asignadas, por lo tanto afecta la consecución de los objetivos institucionales, así como el grado de bienestar psicológico de los miembros, razón por la cual se están produciendo renuncias de ciertos trabajadores en busca de mejores oportunidades laborales, migrando a otros sectores tanto público como privado.

En caso no se adopten acciones de mejoramiento del clima organizacional el Programa AGRORURAL puede ser desactivado o sufrir un considerable recorte de presupuesto, afectando a los usuarios agrarios quienes sufrirían la ausencia del estado, como profesional del área se sugiere desarrollar diversas estrategias de motivación y retención del personal de trabajadores y lograr fidelizarlo otorgando ciertos reconocimientos como es el reconocimiento del trabajador del mes, por su buen desempeño y puntualidad en el cargo, para lo cual se gestionará ante los organismos pertinentes el presupuesto correspondiente con la finalidad de otorgar dicho reconocimiento, como son los bonos de productividad.

Si la dirección ejecutiva del programa AGRORURAL mejora en su clima organizacional como consecuencia de ello mejorara la calidad de servicio es por ello que esta investigación se titula “Clima organizacional y calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa AGRORURAL del ministerio de agricultura, lima 2020.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa AGRORURAL del ministerio de agricultura, Lima 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- * ¿Existe relación entre la autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?
- * ¿Existe relación entre la innovación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?
- * ¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?
- * ¿Existe relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa de AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- Demostrar la relación entre la innovación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- Analizar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- Demostrar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

1.4 Justificación de la investigación

El clima organizacional actualmente constituye una de las herramientas estratégicas más importantes para elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores, razón por la cual la calidad de los servicios prestados a la comunidad, por parte de la Dirección Ejecutiva Dirección Ejecutiva del programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, es por ello que los funcionarios busquen implementar los instrumentos y programas para el mejoramiento laboral y motivacional de los trabajadores, a través de la realización de diagnósticos en forma periódica y sistemática.

1.4.1. Justificación teórica

La investigación tiene como propósito aportar mayor conocimiento sobre las variables de clima organizacional y calidad de servicio, debido a la importancia que tiene para la dirección estratégica, la gestión del talento humano del sector agropecuario, realizando aportes de mejora en la productividad, la satisfacción y fidelidad de los clientes internos, relacionado a los servicios prestados al sector agricultura, particularmente a los pequeños agricultores.

1.4.2. Justificación práctica

La investigación busca determinar de qué manera el estado a través de la gestión eficiente y eficaz beneficia a los usuarios del sector agricultura, particularmente a los pequeños agricultores, toda vez que es una de las actividades económicas más importantes del país, que junto con la minería y la pesca sostienen y sostendrán la economía.

1.4.3. Justificación social

La presente investigación busca concientizar a los trabajadores de la importancia del Programa AGRORURAL y su impacto social en pequeños productos agrarios mejorando la gestión de los recursos y la gerencia pública, tomando mejores decisiones y haciendo más eficaz y eficiente los beneficios que otorga el programa, y el sector en general.

1.4.4. Justificación metodológica

Porque está aportando un instrumento creado para este fin, como es el cuestionario.

1.4.5. Justificación investigativa

Los resultados darán pie a que se continúen los estudios en este campo y quizá se puedan estudiar otras variables que acá no se han considerado y con otro grupo de personas.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizará en la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura en el distrito Jesús María, Lima -Perú 2020.

Delimitación geográfica: Comprende el Distrito de Jesús María, departamento de Lima.

Delimitación social: comprende los trabajadores del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Delimitación semántica: Clima organizacional & Calidad de servicio.

Definición de clima organizacional

Litwin y Stringer (1968), quienes fueron los primeros en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual, lo definen como un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Definición de calidad de servicio

Lewis y Booms (1983) plantean el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas.

1.6 Viabilidad del estudio

Este es un estudio viable en la medida que se podrá lograr las autorizaciones respectivas para ingresar a la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura y aplicar el cuestionario respectivo; asimismo, se cuenta con el apoyo de las

autoridades correspondientes para llevar a cabo la presente investigación toda vez que va a ser un aporte importante para la organización en la toma de decisiones, estimándose un promedio de dos meses para la aplicación de los instrumentos respectivos.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pinto (2015) en su investigación titulada “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del CAFÉ S.A. 8CAFESA), la cual fue publicada por la Universidad de Costa Rica. La investigación tuvo como objetivo general desarrollar una propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano de la compañía costarricense del Café S.A. mediante una investigación de campo que faculte la toma de decisiones. La investigación fue de diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 60 colaboradores. La investigación utilizó para la recolección de datos la metodología de Bernal (2010) que se refiere al enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, transversal, con diseño no experimental. La investigación concluyó que el clima organizacional de CAFESA no ha formado parte de las prioridades de la Gerencia, la cual a lo largo de la historia se ha concentrado en brindar a los colaboradores únicamente los beneficios establecidos por la ley, médico de empresa y asociación solidarista; dejando de lado completamente aspectos propios del clima organizacional como lo es la motivación del recurso humano, pero sin embargo se compensa por el sentido de pertenencia de los colaboradores que forman parte de la organización, quienes presentan una gran antigüedad en la relación laboral con la misma. Los principales elementos del clima organizacional que presentan problemas en la compañía y que representan oportunidades de mejora son la autonomía de los empleados la cual es muy limitada por la tipología de los trabajos que son ejecutados en CAFESA y el grado de centralización de centralización de las decisiones en la Gerencia General”.

Camargo y Rodríguez, (2017) en su investigación titulada “Propuesta del clima organizacional en la oficina local del Instituto Colombiano Agropecuario de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, la cual fue publicada por Universidad Francisco de

Paula Santander Ocaña, Colombia. La investigación tuvo como objetivo general plantear una propuesta de mejoramiento del clima organización al de la oficina local del ICA seccional Ocaña. La investigación fue de carácter no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 09 empleados. La investigación utilizó la metodología descriptiva, sobre la cual Tamayo y Tamayo (2008) afirma que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. La investigación concluyó que los resultados finales obtenidos dan cuenta de varias fortalezas: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones y el control en todos los niveles. Los funcionarios perciben que la institución debe mejorar en los aspectos de motivación y relaciones interpersonales, además de realizar cambios en la gestión con la finalidad de mejorar el ambiente laboral con vista a un acercamiento a mejoramiento de la eficiencia y satisfacción de los trabajadores, orientado a la calidad de vida”.

Castaño (2016) realizó su investigación titulada “Calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria, análisis de dos casos en Boyacá, por la Universidad de Colombia. La investigación tuvo como objetivo general determinar la importancia de evaluar y hacer seguimiento al servicio de asistencia técnica agropecuaria, planteando un sistema de evaluación para definir los criterios que permitan verificar los resultados de su desempeño. En esta investigación se propone una metodología para evaluar la calidad de la asistencia técnica agropecuaria desde la percepción y autoevaluación del servicio, por medio del diseño del modelo de evaluación de la calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria denominado Modelo MECATA, basado en los criterios Resultados del Modelo EFQM, aplicado en dos entidades con enfoques heterogéneos. Los instrumentos diseñados en esta investigación cumplen el objetivo de ser una herramienta para evaluar la calidad del servicio en cualquier entidad prestadora de asistencia técnica”.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Orellana (2019) realizó la investigación titulada “La motivación laboral y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de la Agencia agraria San Ignacio-2018, la cual fue publicada por la Universidad Señor de Sipán. La investigación tuvo

como objetivo general determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de la Agencia Agraria San Ignacio 2018. La metodología de la investigación fue transversal, descriptiva correlacional. La población estuvo constituida por 20 trabajadores entre varones y mujeres de la Agencia Agraria de San Ignacio. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que a través del análisis de la influencia de la motivación contribuirán a mejorar el clima laboral de los trabajadores de la Agencia Agraria San Ignacio 2018, lo que hace referencia a que si existe una buena motivación laboral del personal habrá un buen desempeño del trabajo y así mismo deben ser recompensados los esfuerzos de los trabajadores para que así se sientan más comprometidos con la institución”.

Cabrera (2018) realizó la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso, la cual fue aprobada por la Universidad ESAN. La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana. Es una investigación plantea un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio. La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución en estudio. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Los resultados muestran que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada , es evaluada por la muestra en estudio como “ muy favorable” lo que podría estar explicando , por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana está siendo galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, su satisfacción laboral es valorada en este mismo estudio como “ media” , siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores. Además, se pudo evidenciar la existencia de una relación positiva muy entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad. Todos estos resultados avalan lo ya explicado en los antecedentes de investigaciones previas que dicen que una empresa exitosa requiere gestionar bien tanto su clima organizacional como la satisfacción de sus empleados”.

Olaya, Puma y Rivera (2019) realizaron la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima – 2017, la cual fue aprobada por la Universidad Las Américas. La investigación tuvo como objetivo general de clarificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), durante el año 2017. La investigación empleó un método de investigación basado en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo simple. La muestra estuvo conformada por 47 servidores de esta oficina. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta basada en la escala de Likert. La investigación tuvo como conclusión la existencia de una influencia directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores que prestan sus servicios en este órgano de apoyo del MINAGRI”.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Clima organizacional

Definiciones

Existen diferentes conceptos de clima organizacional como:

Chiavenato (2017), señala que “El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).

Por otro lado, Bordas (2016) sostiene que “El clima organizacional se refiere la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización” (p. 28). El clima laboral es un concepto multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupo y relativos a la organización.

Por su parte, García (2007) define al clima organizacional como el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio ambiente de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación.

El tesista opina que el concepto que dan Chiavenato, Bordas y García sobre el clima organizacional está relacionado específicamente al medio ambiente donde trabajan las personas y la percepción que éstos tienen sobre la organización.

Dimensiones

Borda (2016) sostiene que “El clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización” (p. 28), considera como dimensiones relevantes del clima laboral las siguientes:

- a) Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- b) Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- c) Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
- d) Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

Al respecto, Bordas aclara que no se deben de dejar de incluir o añadir aquellas otras dimensiones que sean pertinentes y específicas para cada organización, en función de su estrategia y su campo de acción.

Características del clima organizacional

Goncalves (1997) sostiene que con el fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características pueden ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Las características del clima organizacional son aspectos que guardan relación con el ambiente de trabajo en donde se desempeñan sus miembros, porque afecta el grado de compromiso, comportamiento e identificación de los miembros de una organización.

Tipos del clima organizacional

Sandoval (2004) sostiene que: en base a la teoría de Likert, existen dos grandes tipos de clima organizacional, los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

Clima de tipo Autoritario:

Sistema I: Autoritarismo explotador.

Sistema II: Autoritarismo paternalista.

Clima de tipo participativo:

Sistema III: Consultivo.

Sistema IV: Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario-explotador, la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario-paternalista, existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las

necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión de que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

En el clima participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el clima participativo sistema IV Participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

Otras Dimensiones del clima organizacional

Goncalves (1997), sostiene que, dentro de las alternativas para estudiar el clima organizacional, destaca la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario postula la existencia de 9 dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto a niveles superiores como inferiores.

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos

Es el sentimiento que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El Instituto de Alto Rendimiento (IAR), ha diseñado una plantilla para encuesta de clima laboral, en la cual considera las siguientes dimensiones:

1. Interacción social
2. Comunicación
3. Condiciones de trabajo
4. Prevención de riesgos psicosociales
5. Reconocimiento, satisfacción y pertenencia
6. Remuneración
7. Promoción
8. Formación
9. Liderazgo
10. Promoción
11. Autonomía e innovación
12. Orientación al cliente (externo e interno)

13. Organización

14. Motivación

García (2007), propone un nuevo modelo, utilizando como elemento fundamental las percepciones que las personas que trabajan en una organización tienen de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral, la misma que no es excluyente, dando la posibilidad de incluir otros factores propios del entorno, siempre y cuando se conserve la utilización de la prueba de pertinencia y el sistema de medición propio del modelo. Los factores propuestos y su área de conceptualización son los siguientes:

1. Imagen corporativa
2. Estructura organizacional
3. Condiciones de trabajo
4. Liderazgo
5. Desarrollo humano
6. Condiciones laborales

Importancia del Clima Organizacional

Segredo (2013) señala que en la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, razón por la cual es considerado como un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Igualmente sostiene que el diagnóstico del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, incluso algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones.

Existen muchos autores de la variable clima organizacional, pero de todos ellos nos adherimos al autor Litwin y Stringer.

Variable 2: Calidad de servicio

Definiciones

Calidad de servicio

Tigani (2006) sostiene que: Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. (p. 26)

También afirma que: “la calidad del servicio será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven los problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente”. (p. 15).

Diaz y Pons, (2015), sostienen que las empresas que buscan satisfacer a los clientes conciben la calidad de servicio como la clave del éxito, ven el servicio de calidad como una tarea que nunca acaba, insistiendo permanentemente en la búsqueda de una mejor calidad. La mala calidad de un servicio implica insatisfacción y pérdida de la clientela, además de generar incremento en los costos y deterioro del personal por la desmotivación que produce en los mismos las quejas de los clientes y el mal funcionamiento del servicio.

El tesista sostiene que para brindar un servicio de calidad a los usuarios es importante mejorar del desempeño laboral de todos los trabajadores y la organización del servicio como un proceso general, orientado a la mejora continua de la calidad del servicio.

Dimensiones de la calidad en el servicio

Como consecuencia de la importancia que ha significado para las empresas la medición de la calidad del servicio que ofrecen, se han desarrollado diversos métodos. Uno de los más utilizados, por su fácil aplicación, es el modelo SERQUAL, también conocido como modelo PZB, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985),

que consiste básicamente en comparar las expectativas con las percepciones de los clientes. Esta escala mide la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Si el valor de las percepciones iguala o supera las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad. Este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; sin embargo, para el presente estudio, y en función a la estrategia de la institución, se consideran relevantes las siguientes dimensiones:

- a) **Tangibles:** Mudie y Pirrie (2006, p 93) consideran a los elementos tangibles están relacionados con los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización tales como: instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicarse.
- b) **Capacidad de respuesta:** Douglas y Bateson (2005, p 338) consideran que la capacidad de respuesta refleja el compromiso de la empresa acerca de brindar sus servicios a la hora señalada.
- c) **Empatía:** Se refiere al cuidado y atención individualizada que la empresa ofrece a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas las comprenden.

Características de la calidad en el servicio

Aniorte (2013) señala las siguientes características que se deben seguir y cumplir los servicios de calidad: cumplir con los objetivos para el cual fue diseñado, debe ser adecuado para el uso, satisfacer o solucionar las necesidades, y proporcionar los resultados que espera el usuario.

Niveles de calidad del servicio

Tigani (2006) sostiene que existen cinco niveles de calidad en el servicio: Fuera de Competencia, mediocridad, Presencia y responsabilidad, compromisos serios, excelencia y la necesidad de la mejora continua.

Indicadores de evaluación de calidad

DANE (2013). Considera como indicador a la expresión cualitativa o cuantitativa, observable y medible que permite describir las características, comportamientos y fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, permitiendo evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Un indicador debe cumplir tres características básicas: Simplificación, medición y comunicación.

Los indicadores, *según jerarquía*, se clasifican en: indicadores de gestión y estratégicos.

Los indicadores de gestión miden la relación entre los insumos y los procesos, es decir el proceso, producto y los resultados finales. Los indicadores estratégicos evalúan los productos, efectos e impactos, es decir la forma, método, técnica, propuesta, y alternativa de solución (DANE, 2013).

Relación del clima organizacional con la calidad de los servicios

Bernal, Pedraza y Sánchez (2014), en las conclusiones de su estudio de investigación, infieren que teóricamente sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa con la calidad de los servicios públicos de salud. Un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

Igualmente, identifican que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

Existen muchos autores de la variable Calidad de servicio, pero de todos ellos nos adherimos al autor Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

.2.3 Bases filosóficas

(no es necesario. Si fuese una tesis de Posgrado si)

2.4 Definición de términos básicos

- **Calidad de servicio:** Tigani (2006) sostiene que: Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. (p. 26)
- **Clima organizacional:** Chiavenato (2017), señala que “El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).
- **Servicio:** Según Harrington y Harrington (1997) el servicio es una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible”.
- **Ambiente organizacional:** Término utilizado para referirse a clima laboral o clima organizacional.
- **Empowerment:** Concepto que se refiere a la facultar a los trabajadores para ejercer mayor autonomía y poder en la toma de decisiones, a fin de optimizar el rendimiento de la empresa.
- **Desempeño:** Conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones.
- **Laboral:** Es aquello que tiene que ver con el trabajo.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La autonomía se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- La innovación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- La motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

2.6 Operacionalización de las variables

	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango	Instrumento
Variable 1: Clima organizacional	Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.	Autonomía	Confianza	1-7	1=Muy en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=De acuerdo 4=Muy de acuerdo	Medición Ordinal: BAREMOS Clima organizacional: Bajo (24-47) Moderado (48-72) Alto (73-96) Calidad de servicio: Malo (24-47) Regular (48-72) Bueno (73-96)	Encuesta
			Funciones				
			Responsabilidades				
		Motivación	Trabajo en equipo	8-16			
Reconocimiento							
Innovación	Remuneración	17-20					
	Iniciativa						
Liderazgo	Creatividad	21-24					
	Dirección						
			Toma de decisiones				
	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems			
Variable 2: Calidad de servicio	Lewis y Booms (1983) plantean el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. En su obra de 1998 Parasuraman et. Al. (1985) anotan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.	Capacidad de respuesta	Nivel de conocimiento	25-30			
			Tiempo de espera				
		Empatía	Comprensión	31-36			
			Comunicación interna				
		Elementos tangibles	Instalaciones	37-48			
Personal							
Materiales de comunicación							

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación, tales como el planteamiento del problema, el desarrollo de la teoría y las hipótesis...

3.1.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, porque se fundamenta en el análisis de datos y la prueba de hipótesis en base a la estadística descriptiva e inferencial.

3.1.2 Tipo

Es de tipo aplicada, según Carrasco (2006) señala “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos”

3.1.3 Diseño

Es de diseño no experimental, según Hernández; Fernández & Baptista (2014), lo señala como “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”.

3.1.4 Nivel de investigación

Para el presente trabajo de investigación se asumirá el diseño correlacional causal. Hernandez, Fernandez y Baptista, describen al diseño correlacional a las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa.efecto.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Vara Horna, (2010), sostiene que la población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (p. 210).

Para la presente investigación, la población estará conformada por 60 trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020

3.2.2 Muestra

Vara Horna, (2010), indica que la muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método de muestreo. La muestra siempre es una parte de la población.

Para la presente investigación la población es pequeña, por lo que se trabajará con toda la población, que es de 60 trabajadores.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos en el presente estudio se realizará a través de las siguientes técnicas:

La encuesta// instrumento: cuestionario

Descripción de los instrumentos

El instrumento que corresponde a la técnica de la encuesta y que será utilizado en la presente investigación es el cuestionario.

Según Vara (2010), “el cuestionario es el instrumento más popular. Es utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista”.

El cuestionario aplicado a los trabajadores permitió medir ambas variables, las cuales son: “Clima organizacional” y “Calidad de servicio”.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez recolectado los datos mediante el instrumento, estos serán registrados, tabulados y codificados.

En este estudio se realizará el análisis de los datos con el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Sciences), para la organización, presentar los datos e información recogida de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Igualmente se usará el programa Excel para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados del Clima organizacional y sus dimensiones

Tabla 1

Frecuencias de los resultados para la variable clima organizacional.

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10.0	10.0
Moderado	38	63.3	73.3
Alto	16	26.7	100.0
Total	60	100.0	

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Se realizó una encuesta de 60 trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. De los cuales se observó que el 10% (6) indicaron que el clima organizacional en esta dirección ejecutiva fue bajo, mientras que el 63.3% (38) indicaron que es moderado. Finalmente, un 26.7% (16) señalaron que era alto, tal como se puede apreciar en figura.

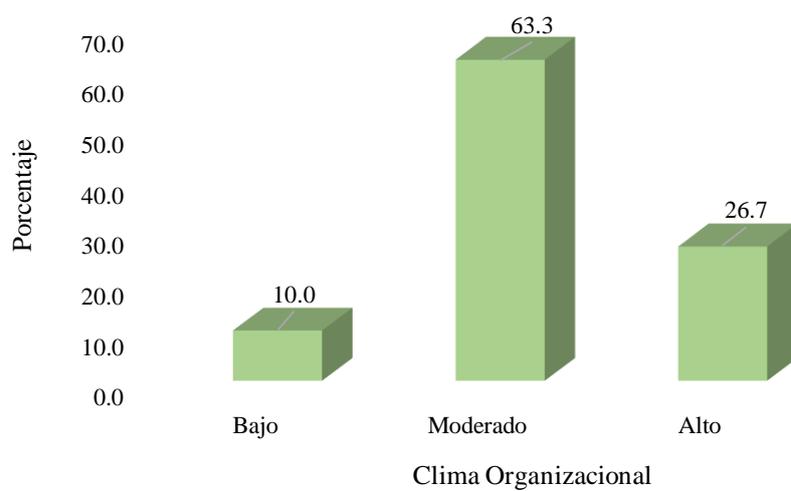


Figura 1. Distribución de frecuencias de los resultados para la variable Clima organizacional.

Por otro lado, es importante el análisis de las dimensiones de esta variable, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 2

Frecuencias de los resultados para las dimensiones de la variable clima organizacional.

Dimensiones del clima organizacional	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1: Autonomía	14	23.3	23	38.3	23	38.3
D2: Motivación	14	23.3	29	48.3	17	28.3
D3: Innovación	14	23.3	30	50.0	16	26.7
D4: Liderazgo	28	46.7	8	13.3	24	40.0

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Los resultados han demostrado que las primeras tres dimensiones presentaron supremacía en el nivel moderado, sobresaliendo la dimensión 3 (Innovación) con un 50% de los 60 encuestados. Para el caso de la dimensión 4 (Liderazgo) fue de nivel Bajo con el 46.7%. En la dimensión 1 (Autonomía) el porcentaje obtenido en el nivel moderado coincidió con el del alto. Pero fue la dimensión 4 (Liderazgo) la que presentó el mayor porcentaje en el nivel Alto con un 40%, aunque fue la única dimensión con el mayor porcentaje en el nivel bajo (46.7%), como se aprecia en la siguiente figura.

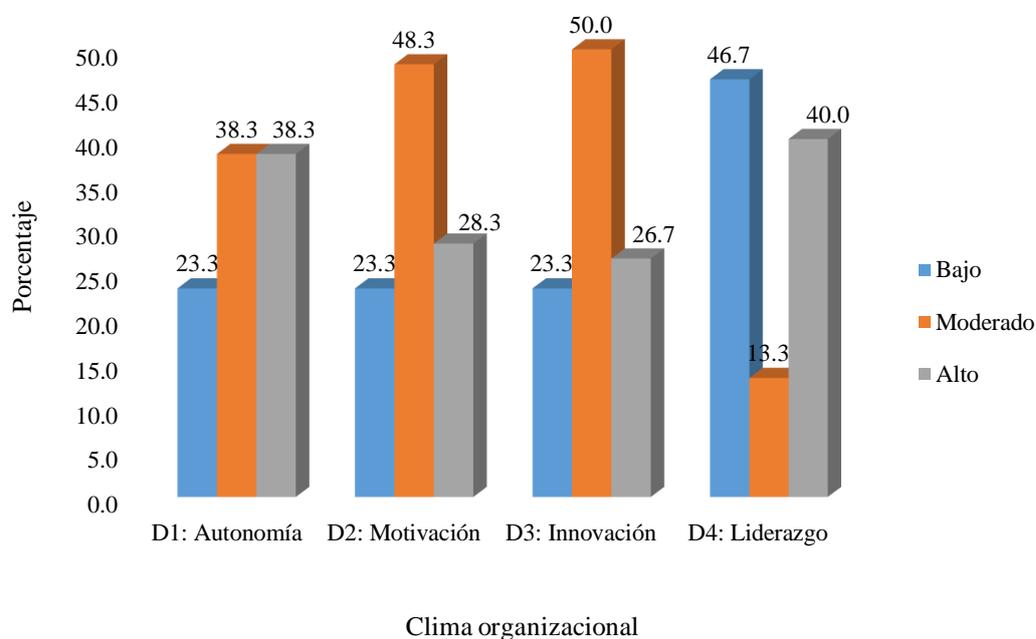


Figura 2. Distribución de frecuencias de respuestas de las dimensiones de la variable Clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de agricultura, Lima 2020.

4.1.2 Resultados de la Calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 3

Frecuencias de los resultados para la variable Calidad de servicio.

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	13	21.7	21.7
Regular	17	28.3	50.0
Bueno	30	50.0	100.0
Total	60	100.0	

Nota: Respuesta de la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Se observó que de los 60 encuestados, el 21.7% (13) indicaron que la Calidad de servicio en esta dirección ejecutiva fue malo, mientras que un 28.3% (17) indicaron que fue regular. Finalmente, el 50.0% señalaron que era bueno.

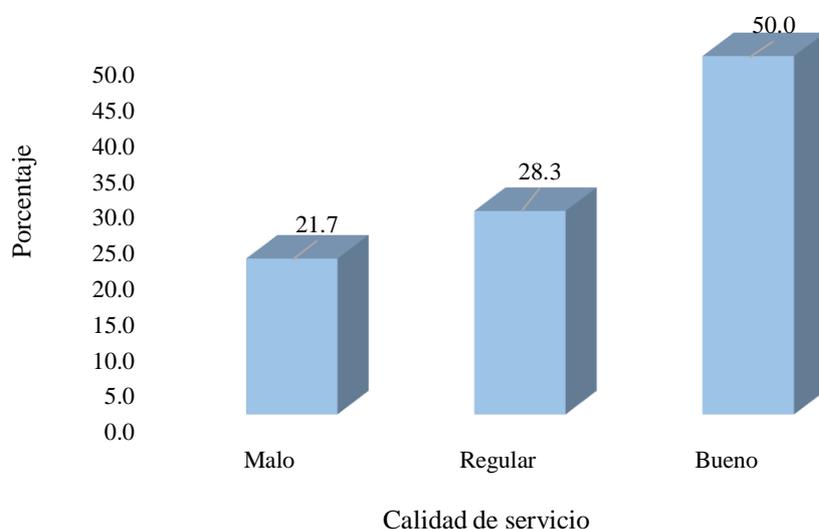


Figura 3. Distribución de las frecuencias de la variable calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

De igual manera que en la variable anterior, ha sido importante el análisis de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de los resultados para la variable Calidad de servicio.

Dimensiones de la Calidad de servicio	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
D1: Capacidad de respuesta	29	48.3	2.0	3.3	29.0	48.3
D2: Empatía	14	23.3	18	30.0	28	46.7
D3: Elementos tangibles	13	21.7	3.0	5.0	44	73.3

Nota: Respuestas de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

La distribución de respuestas es distinta para las dimensiones, de esta manera para el caso de la dimensión 1 (Capacidad de respuesta) hubo igualdad de porcentual entre los niveles malo y bueno (con un 48.3% cada uno); para el nivel Regular solo tuvo un 3.3% del total de encuestados (60). Por su parte, la dimensión 2 el nivel es bueno, con un 46.7% y el más bajo fue malo con un 23.3%. Finalmente, para la dimensión 3 (elementos tangibles) el nivel fue bueno con un 73.3%, mientras que el nivel más bajo fue regular con un 5%.

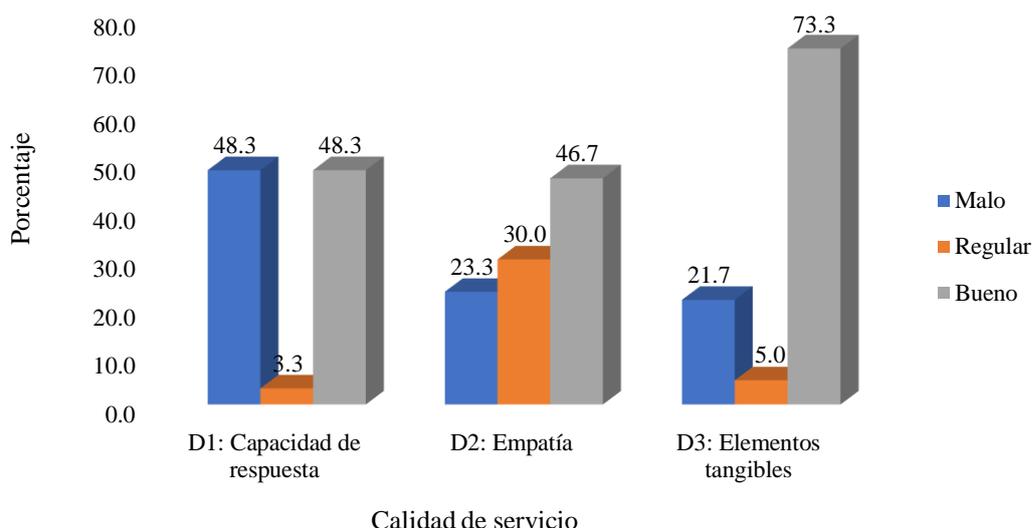


Figura 4. La distribución de frecuencias de las respuestas de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

4.1.2 Prueba de Normalidad

Tabla 5.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la comprobación de la distribución normal de datos para cada una de las dimensiones y variables.

			D1: Autonomía	D2: Motivación	D3: Innovación	D4: Liderazgo	Clima organizacional	D1: Capacidad de respuesta
N			60	60	60	60	60	60
Parámetros	Media		2,15	2,05	2,03	1,93	2,17	2,00
normales ^{a,b}	Desv. Desviación		,777	,723	,712	,936	,587	,991
Máximas	Absoluta		,246	,244	,252	,307	,345	,327
diferencias	Positivo		,193	,244	,252	,307	,345	,327
extremas	Negativo		-,246	-,239	-,248	-,273	-,288	-,327
Estadístico de prueba			,246	,244	,252	,307	,345	,327
Sig. asin. (bilateral) ^c			,000	,000	,000	,000	,000	,000
Sig. Monte Carlo	Sig.		,000	,000	,000	,000	,000	,000
(bilateral) ^d	Intervalo de	Límite	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	confianza al	inferior						
	99%	Límite	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		superior						

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Después de observados los resultados de la prueba para la normalidad de datos, se observó que ninguna dimensión y ninguna variable paso la prueba, por esa razón se hace imperativo la aplicación de una prueba no paramétrica, justificándose la prueba de correlación de Rho Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se empleó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (0.05) se acepta la H_0 , pero Si el valor de **p** es menor que (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Regla de decisión Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y el contraste es significativo

Prueba: Correlación de Rho Spearman (Nivel de significación 0.05)

Se aplicó el programa IBM-SPSS v 26:

Tabla 6

Prueba de correlación entre la variable Clima organizacional y la Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,681 **
	Calidad de servicio Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,681 **	1,000
	Clima organizacional Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

INTERPRETACIÓN:

Se observó que la significancia (bilateral) fue menor que el nivel propuesto ($p=0.000 < 0.05$), lo que proporciona evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

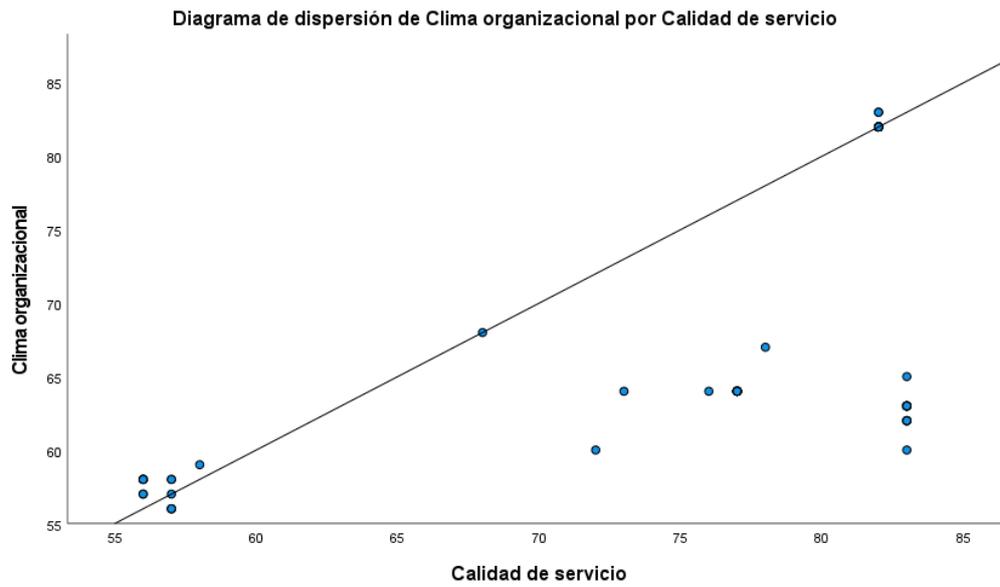


Figura 5. Diagrama de dispersión entre la variable Clima organizacional y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

- H₁: La autonomía se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.
- H₀: La autonomía no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se empleó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (0.05) se acepta la H₀, pero Si el valor de **p** es menor que (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Regla de decisión Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y el contraste es significativo

Prueba: Correlación de Rho Spearman (Nivel de significación 0.05)

Se aplicó el programa IBM-SPSS v 26:

Tabla 7

Prueba de correlación entre la dimensión autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

		D1: Autonomía	Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1: Autonomía	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,550**
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	60

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

INTERPRETACIÓN:

Se observó que la significancia (bilateral) fue menor que el nivel propuesto ($p=0.000 < 0.05$), lo que proporcionó evidencia para rechazar la hipótesis nula, teniendo que afirmar que la autonomía se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando que, a mayor autonomía, mayor calidad de servicio.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

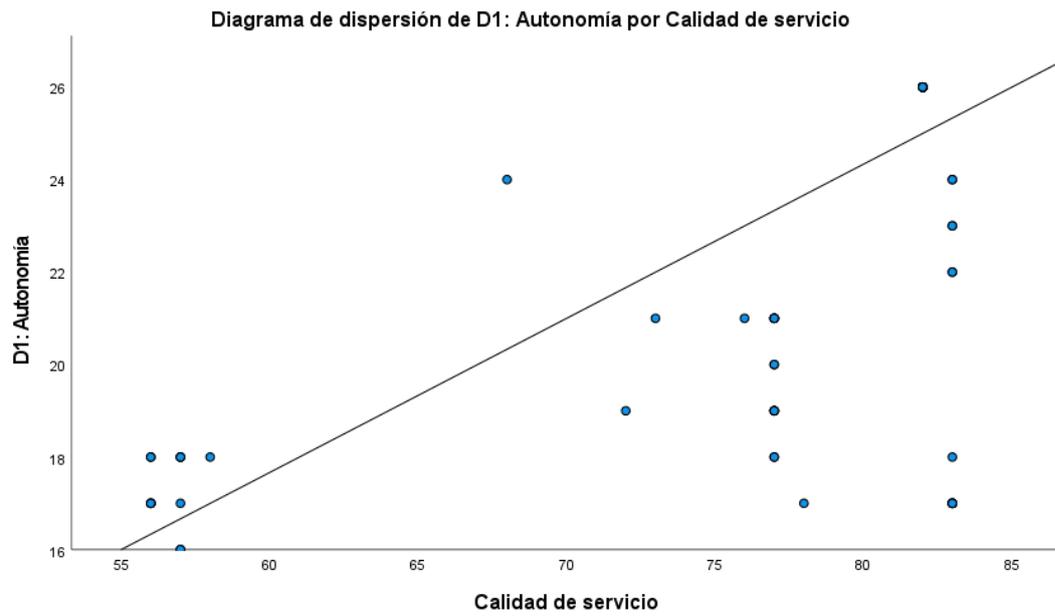


Figura 6. Diagrama de dispersión entre la dimensión Autonomía y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: La motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

H₀: La motivación no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

Se empleó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (0.05) se acepta la H₀, pero Si el valor de **p** es menor que (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Regla de decisión Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y el contraste es significativo

Prueba: Correlación de Rho Spearman (Nivel de significación 0.05)

Se aplicó el programa IBM-SPSS v 26:

Tabla 8

Prueba de correlación entre la dimensión motivación y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

		Calidad de servicio	D2: Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,773**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
D2: Motivación	Coefficiente de correlación	0,773**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

INTERPRETACIÓN

En este resultado se observó que la significancia (bilateral) fue menor que el nivel propuesto ($p=0.000 < 0,05$), lo que proporcionó evidencia para rechazar la hipótesis nula, teniendo que afirmar que la motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Con este resultado, se puede apelar al coeficiente de correlación de Rho Spearman (r) el mismo que fue igual a 0.773, valor positivo y de nivel alto, pudiendo señalar ahora que la motivación se relaciona directamente y con un nivel alto con la calidad de servicio, indicando que, a mayor motivación a los trabajadores, la calidad de servicio se incrementa significativamente.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

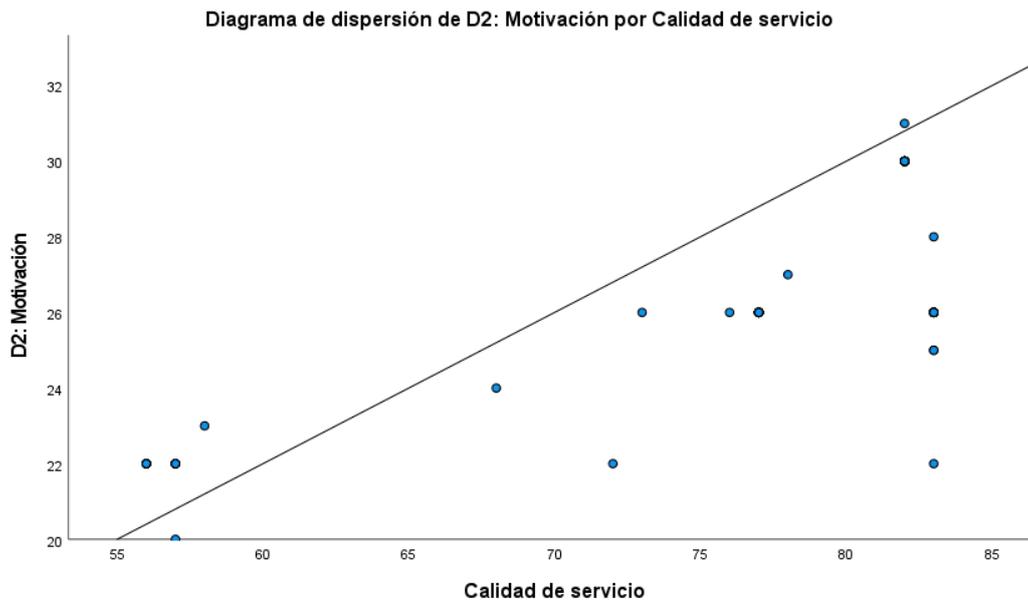


Figura 7. Diagrama de dispersión entre la dimensión Motivación y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₁: La innovación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

H₀: La innovación no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

Se empleó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) es mayor que el nivel de significancia (0.05) se acepta la H₀, pero Si el valor de p es menor que (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Regla de decisión Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y el contraste es significativo

Prueba: Correlación de Rho Spearman (Nivel de significación 0.05)

Se aplicó el programa IBM-SPSS v 26:

Tabla 9

Prueba de correlación entre la dimensión innovación y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

		Calidad de servicio	D3: Innovación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
Rho de Spearman	D3: Innovación	Coefficiente de correlación	0,819**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

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

INTERPRETACIÓN

Nuevamente en este resultado se vio que la significancia (bilateral fue menor que el nivel propuesto ($p=0.000 < 0.05$), lo que proporcionó evidencia para rechazar la hipótesis nula, teniendo que afirmar que la innovación se relaciona con la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Con este resultado, se puede apelar al coeficiente de correlación de Rho Spearman (r) el mismo que fue igual a 0.819, valor positivo y de nivel alto, pudiendo señalar ahora que la innovación se relaciona directamente y con un nivel alto con la calidad de servicio, indicando que a mayor innovación la calidad de servicio se incrementa significativamente.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

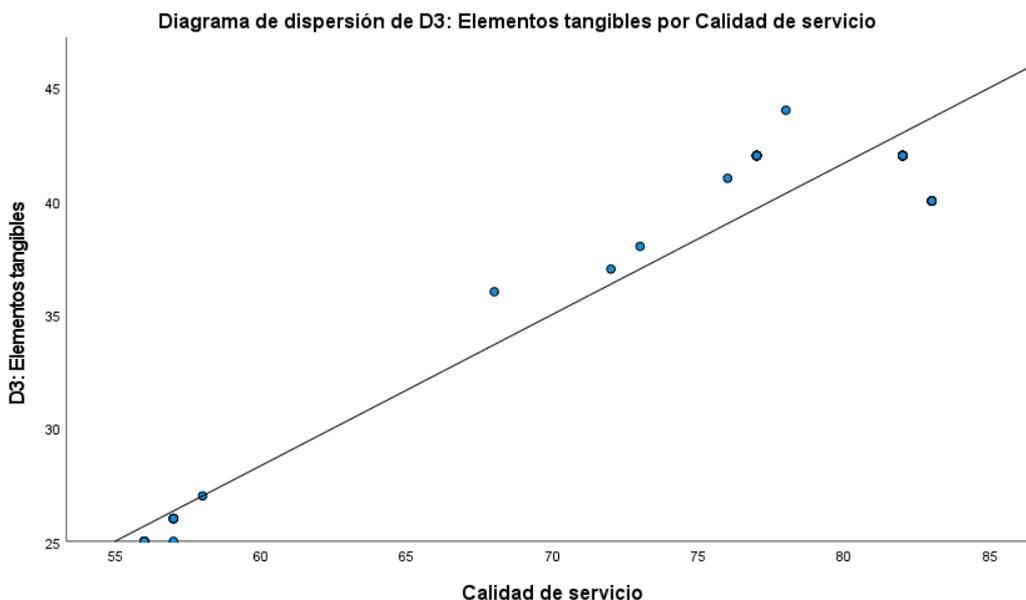


Figura 8. *Diagrama de dispersión entre la dimensión Elementos tangibles y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020*

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H₁: El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

H₀: El liderazgo no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

Se empleó el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) es mayor que el nivel de significancia (0.05) se acepta la H₀, pero Si el valor de p es menor que (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Regla de decisión Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y el contraste es significativo

Prueba: Correlación de Rho Spearman (Nivel de significación 0.05)

Se aplicó el programa IBM-SPSS v 26.

Tabla 10

Prueba de correlación entre la dimensión liderazgo y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

		D4: Liderazgo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	D4: Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,599**
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,599**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	60

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

INTERPRETACIÓN

Fue notorio que la significancia (bilateral) fue menor que el nivel propuesto ($p=0.00 < 0.05$), lo que proporcionó evidencia para rechazar la hipótesis nula, teniendo que afirmar que el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Entendiéndose que, a mayor liderazgo, entonces una mayor calidad de servicio en esta entidad.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

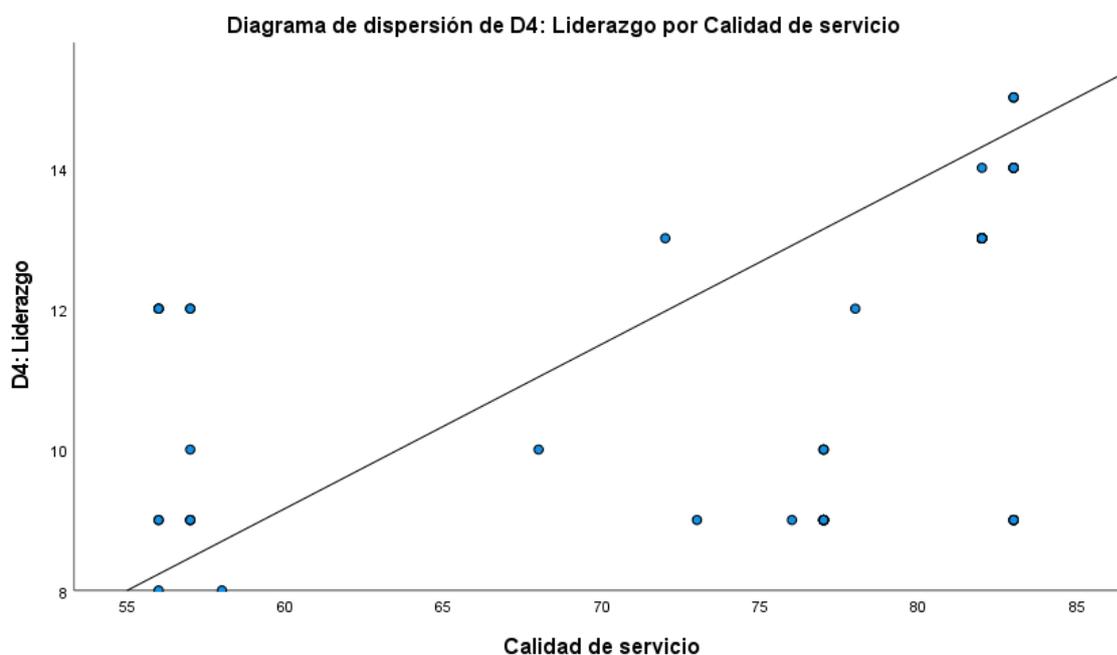


Figura 9. Diagrama de dispersión entre la dimensión Liderazgo y la variable Calidad de servicio en los trabajadores de la dirección ejecutiva del programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión

El objetivo de esta investigación fue determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

Después de analizar los datos estadísticos de los resultados con relación a la hipótesis general se puede decir que, si existe relación significativa directa y moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.

En cuanto a la dimensión autonomía, los resultados han demostrado que esta dimensión ha presentado el nivel moderado (38.3 %) y alto (38.3%). Dicho resultado difiere con la investigación realizada por Pinto (2015) cuyo resultado fue negativo entre 67% y 72%.

De acuerdo con lo descrito se puede determinar que, la autonomía se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando que, a mayor autonomía, mayor calidad de servicio.

En cuanto a la dimensión motivación, los resultados han demostrado que ésta ha presentado un nivel moderado (48.3%). Dicho resultado concuerda con la investigación realizada por Pinto (2015) quien concluyó que la mayoría de los trabajadores presentan una actitud positiva con respecto a su compromiso con el trabajo en un 78%.

De acuerdo con lo descrito se puede determinar que, la motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando que, a mayor motivación a los trabajadores, la calidad de servicio se incrementa significativamente.

En cuanto a la dimensión Innovación, los resultados han demostrado que ésta ha presentado un nivel moderado (50%). Dicho resultado concuerda con los resultados de la investigación realizada por Pinto (2015) quien concluyó que un 45% considera que podrían aplicar muchas mejoras.

De acuerdo con lo descrito se puede determinar que, la innovación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando que, a mayor innovación, mayor calidad de servicio.

En cuanto a la dimensión Liderazgo, los resultados han demostrado que esta dimensión presenta nivel alto (40%), y nivel bajo (46.7).

De lo acuerdo a lo descrito se puede determinar que el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Entendiéndose que, a mayor liderazgo, entonces una mayor calidad de servicio en esta entidad.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Primera:** Se demostró que hubo relación significativa directa y moderada ($p=0.00 < 0.05$; $r = 0.681$) entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, interpretándose que, a mejor clima organizacional, mejor calidad de servicio en esta dirección ejecutiva.
- Segunda:** Se evidenció que la autonomía se relacionó positivamente ($p=0.000 < 0.05$, $r = 0.550$) con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, interpretándose que, a mayor innovación, entonces mayor calidad de servicio en esta organización.
- Tercera:** Se demostró que la motivación se relacionó significativa, directa y con un nivel alto ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.773$) con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020. Interpretándose que, a mayor motivación a los trabajadores, la calidad de servicio se incrementa significativamente.
- Cuarta:** Se determinó que la innovación se relacionó directa y significativamente ($p=0.000 < 0.05$; $r = 0.819$) con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando que, a mayor innovación, la calidad de servicio se incrementa significativamente.
- Quinta:** Se encontró que el liderazgo se relaciona directamente con la calidad de servicio ($p=0.000 < 0.05$, $r = 0.599$) en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020, indicando

que, a mayor liderazgo, entonces mayor calidad de servicio en esta organización estatal.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación relacionado a las dimensiones del clima organizacional, es pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

Primera: La Dirección Ejecutiva del Programa Agrorural del Ministerio de Agricultura, deberá diseñar un plan de acción de mejora del clima organizacional, alineado con la misión, visión y valores contenidos en el plan estratégico respectivo, que permitan alcanzar un ambiente laboral favorable tanto para los trabajadores como para la institución, brindando una mejor atención a los usuarios, que recurren a solicitar los servicios que brinda la Dirección Ejecutiva.

Segunda: Gestionar políticas de empoderamiento que permitan dotar de cierta autonomía a los trabajadores, en la resolución de problemas presentados en los diferentes niveles de la institución.

Tercera: Generar acciones de autoevaluación y coevaluación, cuyos resultados permitan mejorar los aspectos motivacionales que desarrolla la institución en los trabajadores, reforzando su compromiso y desempeño laboral, teniendo en cuenta que la calidad del servicio depende en gran manera de la persona.

Cuarta: Crear equipos de trabajo en la institución, para que, dentro de un entorno orientado a objetivos, permita a los trabajadores de los diferentes niveles desarrollar acciones inspiradoras e innovadoras en el desempeño de sus funciones.

Quinta: Gestionar acciones de desarrollo de habilidades blandas en el talento humano, tanto directivos como trabajadores de todos los niveles, orientados a

ser mejores líderes, con visión estratégica, cuyas capacidades le permitan identificar y desarrollar las relaciones humanas y transmitir cualidades como la empatía, el optimismo, la perseverancia y la gestión de las emociones.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

7.2 Fuentes bibliográficas

Cabrera, A. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: Estudio de caso.

Castaño, P. (2016). Calidad del servicio de asistencia técnica agropecuaria: análisis de dos casos en Boyacá.

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Décima Edición, México D.F,: Mc Graw Hill.

DANE (2013). Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores: Estrategia para el Fortalecimiento Estadístico Territorial. Herramientas estadísticas para una gestión territorial más efectiva 2. Bogotá, Colombia.

Estrada, J & Zuccarelo, (2015). I Congreso de Costos y Herencia empresarial UJGH 2015.

Hernandez, R. & Fernandez, C. & Baptista, P. Metodología de la investigación. Tercera edición.

Douglas, K & Bateson, J (2002). Fundamentos de marketing de servicio: Conceptos, estrategias y casos.

Gutierrez, M. (2004). Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad. 2da.Edición. Editorial LIMUSA. México.

Harrington, J. Harrington (1997). Mejoramiento de los procesos de la empresa

Orellana, N. (2019). La motivación laboral y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de la agencia agraria san ignacio-2018.

Olaya, J. & Puma, E. & Rivera, J. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima – 2017.

Pinto, L. M. (2015). Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A. Costa Rica.

Sumari, H. & Salcedo, N. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Tigani, D. (2006) Excelencia en servicio. 1ra. Edición. Liderazgo 21.

Trujillo, A. (2011). Servir con Calidad en México. México: LID editorial mexicana.

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

Aniorte, N. (2013). Artículo sobre características del servicio de calidad.

Bernal, I. & Pedraza, N. & Sánchez, M. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del clima laboral. Edición digital 2016. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid 2016.

Díaz, Y. & Pons, R. (2015). “La calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2015). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/calidad-servicio.html>

Goncalves, A. (1997). Artículo sobre Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC). Diciembre 1997.

<http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>.

García, G. (2007), clima organizacional: Hacia un nuevo modelo.

unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/... · Archivo PDF

Instituto de Alto Rendimiento (IAR). www.institutoaltorendimiento.com

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Ensayo Administración Mayo-agosto 2004. Año 10, Número 27. Hitos de ciencias económico-administrativas.

Segredo, A. (2013). “Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el Desarrollo de la Organización”, Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 385-393.

Segredo, A. (2015). “Clima organizacional en la Gestión del Cambio para el desarrollo de la organización”. Revista cubana de Salud Pública, vol. 39 No. 2 Ciudad de La Habana abr.-jun 2013. http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-3.

Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.

Vara, H. (2010). ¿Cómo hace una tesis en Ciencias Empresariales? Manual breve para los tesisistas de administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. USMP. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

ANEXO

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Existe relación entre la autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la innovación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p> <p>d) ¿Existe relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, La Molina 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Analizar la relación entre la autonomía y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>b) Demostrar la relación entre la innovación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>c) Analizar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>d) ¿Demostrar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020?</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, La Molina 2020.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>a) La autonomía se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>b) La innovación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>c) La motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p> <p>d) El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima 2020.</p>	<p>Variable I: Clima organizacional</p> <p>Dimensión</p> <p>1.1. Autonomía</p> <p>1.1.1. Confianza</p> <p>1.1.2. Funciones</p> <p>1.1.3. Responsabilidades</p> <p>Dimensión</p> <p>1.2. Innovación</p> <p>1.2.1. Incentivos</p> <p>1.2.2. Creatividad</p> <p>Dimensión</p> <p>1.3. Motivación</p> <p>1.3.1. Trabajo en equipo</p> <p>1.3.2. Reconocimiento</p> <p>1.3.3. Remuneración</p> <p>1.4. Liderazgo</p> <p>1.4.1. Dirección</p> <p>1.4.2. Toma de decisiones</p> <p>Variable II: Calidad en el servicio</p> <p>Dimensión</p> <p>2.1. Capacidad de respuesta</p> <p>2.1.1. Nivel de conocimiento</p> <p>2.1.2. Tiempo de espera</p> <p>Dimensión</p> <p>2.2. Empatía</p> <p>2.2.1. Comprensión</p> <p>2.2.2. Comunicación interna</p> <p>Dimensión</p> <p>2.3. Elementos tangibles</p> <p>2.3.1. Instalaciones</p> <p>2.3.2. Personal</p> <p>2.3.3. Materiales de comunicación</p>	<p>1. Diseño de la investigación No experimental, Transversal.</p> <p>2. Nivel de la investigación Correlacional causal</p> <p>3. Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>4. Población 60 trabajadores</p> <p>5. Muestra Como la población es pequeña, toda la población se considerará como muestra es decir 60 trabajadores.</p> <p>6. Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>7. Instrumentos de recolección de datos Cuestionario de la encuesta</p> <p>8. Instrumento de procesamiento y análisis de datos Software SPSS versión 23</p>

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN

EJECUTIVA AGRORURAL DEL MINAG, LIMA 202 **Instrumento de investigación**

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL PROGRAMA AGRORURAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA, LIMA 2020

FECHA: _____

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores que realizan actividades en la Dirección Ejecutiva del Programa AGRORURAL del Ministerio de Agricultura, Lima, con la finalidad de recoger información relacionada con el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa(x) la alternativa que en su opinión describe con más exactitud la situación actual de la institución, según se indica a continuación:

(01) MUY EN DESACUERDO	(2) EN DESACUERDO	(3) DE ACUERDO	(4) MUY DE ACUERDO
---------------------------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4
AUTONOMIA					
Confianza					
1	A usted le permiten tomar sus propias decisiones respecto al trabajo encomendado	1	2	3	4
2	Existen políticas de la Dirección ejecutiva Agrorural destinadas a que usted actúe proactivamente	1	2	3	4

Funciones					
1	Los trámites que se utilizan en la organización son simples y facilitan la atención	1	2	3	4
2.	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de los objetivos organizacionales.	1	2	3	4
3.	Conoce las tareas o funciones específicas que realiza en la organización	1	2	3	4
Responsabilidades					
1.	Se fomenta en toda la organización la satisfacción por la tarea realizada y por la obtención de buenos resultados a través de las acciones individuales y grupales.	1	2	3	4
2.	Se llevan a cabo acciones entre sus colaboradores para velar por el cumplimiento de las políticas organizacionales en relación con las responsabilidades a cargo.	1	2	3	4
MOTIVACIÓN					
Trabajo en equipo					
1.	Se fomenta el espíritu de colaboración en toda la organización	1	2	3	4
2.	Se promueve el intercambio entre áreas y orientando el trabajo de pares y colaboradores a la consecución de la estrategia organizacional	1	2	3	4
3.	Colabora con los integrantes de su grupo de trabajo y compañeros en general.	1	2	3	4
4.	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	1	2	3	4
Reconocimiento					
1.	En la organización se reconocen los éxitos y aportes de los colaboradores.	1	2	3	4
2.	El trabajo que realiza es valorado por su jefe inmediato.	1	2	3	4
Remuneración					
1.	Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que desempeña.	1	2	3	4
2.	Considera usted que el sueldo que percibe satisface sus necesidades básicas.	1	2	3	4
3.	Considera usted que los beneficios que percibe son justos en relación con el trabajo que realiza	1	2	3	4
INNOVACIÓN					
Iniciativa					
1.	Se desarrollan iniciativas en las distintas áreas de la organización para que todos, tanto de manera conjunta como individual, estén preparados para responder con celeridad a situaciones inesperadas o de cambio. con visión de corto plazo, y prevé opciones de cursos de acción eficaces y efectivos.	1	2	3	4
2.	Resuelve situaciones complejas o de crisis, tanto externas como internas a la organización,	1	2	3	4
Creatividad					
1.	La organización se conduce con políticas y prácticas innovadoras y creativas.	1	2	3	4

2.	Se permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	1	2	3	4
LIDERAZGO					
Dirección					
1.	Se define y comunica la visión organizacional y genera a su alrededor entusiasmo, ilusión y compromiso con los objetivos y metas organizacionales.	1	2	3	4
2.	Se promueve, a través del ejemplo, la colaboración integral de todos los integrantes del equipo, con el fin de incrementar la productividad y alcanzar mejoras tangibles en el desempeño.	1	2	3	4
Toma de decisiones					
1.	Toma decisiones que permiten un óptimo aprovechamiento de los recursos existentes.	1	2	3	4
2.	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	1	2	3	4
N°	DIMENSIONES/ÍTEM	ESCALA DE VALORIZACIÓN			
CALIDAD DE SERVICIO					
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Nivel de conocimiento					
1.	Utiliza sus conocimientos y experiencia, y los comparte con los demás.	1	2	3	4
2.	Toma activamente el rol de entrenador de otros, logrando ayudarlos a desarrollar conocimientos en las materias que domina.	1	2	3	4
3.	Realiza mejoras en la forma de llevar a cabo su trabajo, a fin de alcanzar satisfactoriamente sus objetivos.				
Tiempo de espera					
1.	Cuál es la frecuencia de atención a los usuarios del servicio de asistencia técnica.	1	2	3	4
2.	Conoce cuál es la opinión de los beneficiarios sobre el servicio brindado.				
3.	La institución cuenta con procesos o planes de mejoramiento del servicio de asistencia técnica.				
EMPATÍA					
Comprensión					

1.	Considera usted que el personal de la organización se preocupa por las necesidades de los usuarios y los ayuda a solucionar sus problemas o inconvenientes de manera adecuada.	1	2	3	4
2.	Mi supervisor o alguien del trabajo se preocupa por mi como persona.	1	2	3	4
Comunicación interna					
1.	Escucha las opiniones y puntos de vista de los demás	1	2	3	4
2.	Escucha y atiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.	1	2	3	4
3.	Los gerentes buscan siempre inspirar a los trabajadores, comunicando de forma efectiva los objetivos de la organización.	1	2	3	4
4.	Se trasmite en forma clara y oportuna la información requerida por los demás, facilitando la consecución de los objetivos organizacionales.	1	2	3	4
ELEMENTOS TANGIBLES					
Instalaciones					
1.	Las instalaciones de la organización están implementadas con los recursos físicos necesarios que brinden un ambiente de trabajo organizado y comfortable	1	2	3	4
2.	Las normas y reglas de la organización son claras y facilitan mi trabajo.	1	2	3	4
3.	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Personal					
1.	Se han implementado procedimientos de gestión para evaluar la satisfacción de los trabajadores.	1	2	3	4
2.	Se encuentra comprometido con su organización.	1	2	3	4
3.	Existe sana competencia entre mis compañeros	1	2	3	4
4.	Se provee oportunidades de aprendizaje y se fomenta el crecimiento profesional dentro de la organización	1	2	3	4
5.	Se desarrolla el talento y potencial de los colaboradores al brindar retroalimentación oportuna y profunda sobre su desempeño laboral.	1	2	3	4
6.	Recibo un buen trato en mi centro de trabajo	1	2	3	4
7.	Tiene disposición para incorporar nuevos aprendizajes y mantenerse actualizado.	1	2	3	4
Materiales de comunicación					
1.	Cuentan con los equipos de comunicación necesarios para realizar sus actividades laborales, en las diferentes áreas de la organización.	1	2	3	4
2.	Administra de manera eficiente y adecuada las tecnologías, herramientas y medios existentes destinados al desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4
Sugerencias para mejorar el servicio de calidad en la organización					
.....					
.....					

Muchas gracias por tu valioso apoyo.