



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO
DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO
INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL
DE RIEGO Y DRENAJE – PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO
DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO
INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL
DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 UNESCO)



RESOLUCIÓN N°251-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 03 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 7384, presentado por **YULISA LISBET MAMANI COILA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YULISA LISBET MAMANI COILA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- *

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 09 de octubre de 2025
- * Hora : 8: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 656-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliacca, 03 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-9721 de fecha 26 de julio de 2024, del **Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024**, correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) docente **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Intergrado (1)UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. L. Leimaco Aguilar Pinto



RESOLUCIÓN N° 124-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 03 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5082** de fecha 03 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024**, presentado por el (la) **Bach. YULISA LISBET MAMANI COILA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
JULIACA - PUNO

Dr. S. S. Robbins Flores Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

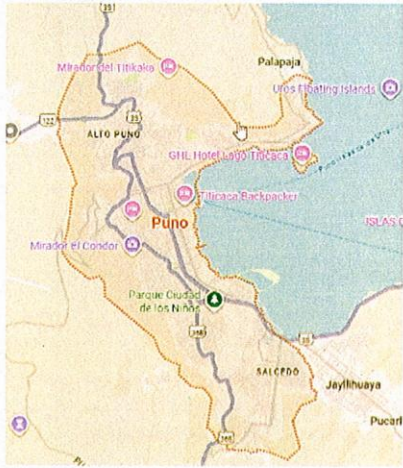
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO TESIS	
INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE – PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	YULISA LISBET MAMANI COILA .
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47529049
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-8692-941X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR.
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCELAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GERARDO APAZA CHIRINOS.
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Longitud: 15.482788 Latitud: 70.15264</p> <p>Url Maps https://maps.app.goo.gl/JTuVbhpHaexvJgwH7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 - octubre 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 (concytec-pe.github.io) - Librería	Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Payé Colquehuana
Dr. Roberto Payé Colquehuana
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YULISA LISBET MAMANI COILA.....identificado con DNI Nro. **47529049** en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE DRENAJE – PUNO 2024

Asesorado por: **DR. ROBBINS FLORES AGUILAR**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de OCTUBRE del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella





DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada con mucho amor a mis padres, quienes son y serán lo más valioso para mí. También agradezco a Dios y a la vida por darme la oportunidad de cumplir mis sueños.



AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mi asesor, por guiarme.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.	Planteamiento del problema.....	1
1.2.	Formulación del Problema.....	3
1.2.1.	Problema general.....	3
1.2.2.	Problemas específicos.....	3
1.3.	Justificación del estudio.....	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1.	Objetivo general.....	6
2.2.	Objetivos específicos.....	6

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1.	Antecedentes de la investigación	7
3.1.1.	A nivel internacional.....	7



3.1.2.	A nivel nacional.....	9
3.1.3.	A nivel local.....	11
3.2.	Marco teórico.....	13
3.2.1.	Recursos humanos.....	13
3.2.2.	Cultura organizacional.....	15
3.2.3.	Cultura de servicio.....	16
3.2.4.	Componentes de la cultura de servicio institucional.....	18
3.2.5.	Cumplimiento de metas.....	21
3.3.	Marco conceptual.....	22

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general.....	25
4.2.	Hipótesis específicas.....	25
4.3.	Variables.....	26
4.4.	Operacionalización de variables.....	27

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación.....	28
5.2.	Métodos aplicados a la investigación.....	28
5.3.	Tipo de investigación.....	29
5.4.	Nivel de investigación.....	29
5.5.	Diseño de la investigación.....	30
5.6.	Población y muestra.....	30
5.6.1.	Población.....	30
5.6.2.	Muestra.....	31



5.7.	Técnicas e instrumentos	32
5.7.1.	Técnica.....	32
5.7.2.	Instrumento	32
5.8.	Confiabilidad y validez del instrumento	32
5.8.1.	Confiabilidad	32
5.8.2.	Validez	33
5.9.	Procedimiento de tratamiento de datos.....	33
5.10.	Contrastación de hipótesis	33

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados	36
6.1.1.	Resultados – V1: cultura de servicio institucional	36
6.1.2.	Resultados – V2: Cumplimiento de metas	41
6.2.	Discusión de resultados.....	45

CONCLUSIONES	47
---------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	49
-----------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
---	-----------

ANEXOS	55
---------------------	-----------

ANEXO 1 - Matriz de consistencia	56
--	----

ANEXO 2 – Instrumento	57
-----------------------------	----

ANEXO 3 – Confiabilidad del instrumento.....	59
--	----

ANEXO 4 – Validez del instrumento.....	60
--	----

ANEXO 5 – Matriz de datos.....	61
--------------------------------	----



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	27
Tabla 2 Población de estudio (Prorridre Puno)	31
Tabla 3 Tabla de datos cruzados: Cultura de servicio/Cumplimiento de metas	35
Tabla 4 Prueba estadística – P de Pearson	35
Tabla 5 Resultados del cuestionario – Cultura de servicio institucional	37
Tabla 6 Cumplimiento de metas presupuestales – Prorridre 2024	42
Tabla 7 Nivel de cumplimiento de metas presupuestales – Prorridre 2024.....	43



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados cuestionario – Cultura de servicio institucional 39



RESUMEN

Esta investigación tuvo el principal propósito de analizar cómo la cultura de servicio institucional del recurso humano incide en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024, planteando como principal hipótesis que existe una relación significativa entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje, donde una cultura de servicio carente de solidez se correlaciona con el incumplimiento de metas. Además, esta investigación se llevó a cabo utilizando el método deductivo, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un alcance correlacional. Para ello, se tomó como población de estudio a los funcionarios que trabajan en la institución mencionada, considerando una muestra censal, a los que se les aplicó como instrumento un cuestionario adaptado a las variables que se estudiaron. Para organizar y analizar la información numérica recopilada, se emplearon tablas de frecuencia consolidadas para el análisis de cada variable utilizando el software SPSS v. 25. Finalmente, se concluye que la falta de un adecuado y sólido nivel de cultura de servicio tiene incidencia significativa y repercute negativamente en el cumplimiento de metas planificadas en el Programa Regional de Riego y Drenaje en el periodo evaluado.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Eficacia organizacional, Cultura de servicio público, Calidad de atención al usuario, Desempeño institucional.



ABSTRACT

This research had the main purpose of analyzing how the institutional service culture of human resources affects the fulfillment of goals of the Regional Irrigation and Drainage Program - Puno 2024, posing as main hypothesis that there is a significant relationship between the institutional service culture of human resources and the fulfillment of goals in the Regional Irrigation and Drainage Program, where a lack of solid service culture is correlated with the failure to meet goals. In addition, this research was carried out using the deductive method, with a quantitative approach, a non-experimental design and a correlational scope. For this purpose, the study population was taken from the officials working in the aforementioned institution, considering a census sample, to whom a questionnaire adapted to the variables studied was applied as an instrument. To organize and analyze the numerical information collected, consolidated frequency tables were used for the analysis of each variable using SPSS v. 1.6 software. 25. Finally, it is concluded that the lack of an adequate and solid level of service culture has a significant impact and negatively affects the achievement of goals planned in the Regional Irrigation and Drainage Program during the period evaluated.

Key words: Human resources, Fulfillment of goals, Service culture, User orientation, Institutional goals.



INTRODUCCIÓN

Una cultura organizacional sólida y una cultura de servicio son dos aspectos fundamentales que definen el desempeño y la eficacia de cualquier organización, especialmente en el sector público. Determinan cómo se comportan los empleados, cómo interactúan entre sí y, en última instancia, cómo se genera la alineación con los objetivos institucionales. En efecto, el establecimiento de una cultura organizacional al interior de las organizaciones estatales puede ser un aspecto determinante a la hora de poder llevar a cabo y cumplir las metas y objetivos que se plantean para cada organización pública, ya sean estos operativos o los asociados al ámbito presupuestario.

En cuanto a los correspondientes a la cultura de servicio, esta pone énfasis en la orientación al usuario, la calidad de la prestación del servicio y el compromiso de funcionar con la comunidad, elementos que son necesarios y relevantes para poder ordenarse desde el éxito y la credibilidad de la organización pública. La cultura de servicio cobra relevancia para poder enmarcar un clima laboral favorable, donde contribuya a generar un ambiente laboral donde los trabajadores estén alineados con los valores de la organización así como con la premisa de poner la orientación al usuario en el centro de sus respectivas tareas laborales. Si bien la cultura de servicio puede permear la organización, la cultura respecto del servicio público hace que las organizaciones sean capaces de interpretar, reconocer y satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos.

El cumplimiento de objetivos, en especial el cumplimiento de objetivos presupuestarios, es una de las dimensiones claves en la administración pública; las metas presupuestarias tienen que ver con la planificación y



ejecución del uso correcto de los recursos financieros asignados a cada uno de los programas o proyectos de una entidad; cumplirlas significa no solo tener un uso responsable y eficiente de los recursos públicos, sino también continuar con los servicios que se ofrecen a la comunidad y ser eficaces en su prestación; en este sentido, la cultura organizacional y la cultura de servicio resultan ser aspectos fundamentales, porque determinan la forma como la institución planifica, ejecuta y evalúa correctamente sus presupuestos.

Este trabajo se organizó en 6 capítulos, con el fin de facilitar la presentación de los resultados y su comprensión desde la metodología correspondiente. El capítulo I se refiere a la formulación del problema y la justificación de la investigación, en el capítulo II se establece la formulación de objetivos de la investigación. , el capítulo III es sobre los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos; En el Capítulo IV se establece la formulación de hipótesis y la operacionalización de las variables, en el Capítulo V se hace una breve descripción del diseño, tipo, alcance, población y muestra de la investigación, y en el Capítulo VI se presentan los resultados, los interpreta, los contrasta, discute los hallazgos con la bibliografía, conclusiones, recomendaciones, hipótesis, referencias y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, existe un creciente interés en la cultura de servicio de las organizaciones, tanto públicas como privadas, y su relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales. La literatura internacional sugiere que las organizaciones con una cultura de servicio bien desarrollada tienden a ser más efectivas en el cumplimiento de sus objetivos y en asegurar la satisfacción del usuario. El problema se acentúa aún más al evaluar la diversidad cultural y las diferencias en la implementación de prácticas en diferentes países y áreas del mundo. Existe una tendencia en muchas organizaciones, especialmente aquellas del sector público o estatal, a enfocarse en el diseño de la experiencia y la satisfacción del usuario como un eje claro para lograr el éxito organizacional. Sin embargo, lo que se entiende como buen servicio al cliente también varía en la mayoría de las culturas y países: lo que constituye un buen servicio al cliente en una cultura puede no serlo en otra.

También a nivel internacional, se evidencia una presión sobre las organizaciones tanto públicas como privadas para volverse públicas, responsables y orientadas al cliente o usuario, a medida que se adoptan



estándares y regulaciones internacionales en materia de calidad del servicio, gestión de recursos humanos y el cumplimiento de metas organizacionales; por tanto, el problema a nivel internacional pasa por comprender cómo las diferencias culturales y contextuales influyen en la cultura de servicio de las organizaciones y, de esta manera, en el cumplimiento de metas institucionales que se dan en un entorno cada vez más globalizado y diverso. (Montesdeoca et al., 2019).

En el contexto peruano, tanto las entidades públicas como las empresas privadas comparten diferentes desafíos, específicamente en este entorno, el de promover eficazmente una cultura de servicio; también se enfrentan al reto de alcanzar sus objetivos institucionales. Investigaciones a nivel nacional, esenciales para el enfoque de esta investigación, sugieren que la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos, basadas en sus elementos constitutivos, son determinantes para el éxito organizacional. Sin embargo, aún queda por investigar cómo se define la cultura de servicio y cómo influye en el cumplimiento de los objetivos de las entidades en el Perú. (Lopez, 2020).

Se identifican los tipos de organizaciones asociadas con entidades públicas, así como privadas, que realizan actividades en este ámbito, ya abordados en el Programa Regional de Riego y Drenaje. La cultura de servicio de estas entidades puede variar en función de las diferentes circunstancias culturales, locales o contextuales que enfrentan al desarrollar sus actividades. Sin embargo, es necesario investigar cómo estas diversas culturas de servicio pueden influir en el logro de objetivos, en particular en el cumplimiento de las metas presupuestarias del Programa Regional de Riego y Drenaje en la zona de Puno, ya que este

es uno de los indicadores más importantes relacionados con el logro de los objetivos de una entidad pública como esta.

Esta formulación del problema ético se propone para destacar la importancia y la necesidad de comprender la relación entre la cultura de servicio institucional y el logro de objetivos, en el contexto del Prorridre (Programa Regional de Riego y Drenaje) en la región de Puno.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la cultura de servicio institucional incide en el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024??

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las normas y valores institucionales y el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?
- ¿Cómo se vincula la comunicación y colaboración organizacional con el logro de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?
- ¿En qué medida la orientación al usuario se asocia con el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?

1.3. Justificación del estudio

Esta investigación ocupa un lugar destacado por su contribución al corpus teórico existente en relación con la cultura de servicio institucional y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Al formular la pregunta, será



posible observar y comprender mejor los conceptos teóricos relacionados con la cultura de servicio, el desempeño organizacional y la gestión de recursos humanos. Asimismo, será posible determinar la aplicabilidad de las teorías existentes en un contexto específico como el Programa Regional de Riego y Drenaje de la región de Puno, Perú.

Los resultados de esta investigación tendrán consecuencias sumamente relevantes para las organizaciones, ya sean públicas o privadas, que aspiran a mejorar su desempeño organizacional y así poder alcanzar sus metas institucionales. Conocer cómo la cultura de servicio impacta el cumplimiento de estas metas permite a las organizaciones que operan en su respectivo contexto detectar áreas de oportunidad que pueden ser trabajadas gradualmente, con el fin de formular estrategias para promover el grado de cultura organizacional que ayude a alcanzar el grado de la meta institucional. Estas estrategias de promoción pueden ser iniciativas de capacitación, programas de desarrollo de recursos humanos e incluso cambios en las políticas y prácticas organizacionales.

Este estudio representará una oportunidad para aplicar y evaluar muy diversas metodologías e instrumentos de investigación cuantitativa en el contexto específico de la organización que se ha estudiado, además del diseño cuantitativo cualitativo y, a su vez, el método de investigación deductivo de la investigación científica, a través del cual se puede llegar a una comprensión profunda de la forma en que se produce la relación entre la cultura de servicio y el cumplimiento de la meta institucional, en nuestro caso la meta presupuestaria. Asimismo, contar con una muestra de tipo censal y aplicar instrumentos de análisis estadístico permite a la investigación, a su vez, obtener resultados



confiables y/o generalizables, profundizando en la dirección de poder llegar a resultados que adquieran importancia y/o impactos que sirvan para futuras investigaciones y/o prácticas organizacionales.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la cultura de servicio institucional incide en el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre las normas y valores institucionales y el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.
- Analizar cómo se vincula la comunicación y colaboración organizacional con el logro de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.
- Evaluar en qué medida la orientación al usuario se asocia con el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *A nivel internacional*

Moreno Pazmiño (2020) Se realizó una investigación cuyo autor se propuso identificar los factores fundamentales que influyen en el desempeño laboral de un grupo de empresas. Esta investigación empleó una metodología descriptiva, ya que permitió describir y abordar el problema planteado. Se empleó un método cuantitativo, entre cuyos instrumentos de recolección de datos se realizó una encuesta, pero también se cumplió al proporcionar un método cualitativo a partir de una pregunta general a los trabajadores que permitió identificar los aspectos que afectan la cultura organizacional y, a su vez, repercuten en el desempeño laboral. Como conclusión principal, se pudo señalar que la cultura organizacional de esta industria debe cambiar. De las cinco variables analizadas, tres se encontraron en un estado alarmante, mientras que para dos se recomendó elevar su nivel.

Rivera Porras et al. (2019) desarrollo un articulo de investigación publicado en la Revista Espacios, se indicó que la cultura organizacional



había sido un tema controvertido para diversos autores e investigadores, debido a las variaciones teóricas en su concepto e importancia. El objetivo de esta investigación fue revisar documentos para analizar este concepto. Se usó un enfoque cualitativo con un diseño basado en la revisión de textos. La muestra estuvo compuesta por cincuenta artículos de investigación publicados entre 2001 y 2018. La información fue analizada según su contenido para identificar cómo la cultura organizacional influye en las empresas. Se encontró que las personas y grupos dentro de una organización refuerzan valores, símbolos y signos, los cuales influyen directamente en la forma en que se comportan dentro del entorno laboral. Además, se destacó que el lenguaje es una herramienta clave para entender actitudes y acciones, ya que impacta las normas, reglas, creencias y valores de la organización.

Mena Méndez (2019) en su artículo de investigación el autor se propuso reflexionar sobre la cultura organizacional y su papel en el desarrollo de las instituciones. La investigación se basó en una reflexión teórica apoyada por el método analítico-sintético, que se realizó a través de una revisión detallada de documentos. El estudio llegó a la conclusión de que, con la llegada del siglo XXI, varios factores como la globalización, el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las fluctuaciones económicas a nivel mundial, los mercados más exigentes, el aumento de la competencia y las intervenciones políticas, afectaron de manera importante la cultura organizacional.

Sabando (2017) realizó un estudio que se encuentra publicado en la Revista Sinergia de la Universidad Técnica de Manabí, en donde la



autora realizó su investigación con el propósito de analizar la cultura organizacional en las áreas de Talento Humano y Asesoría Jurídica del gobierno autónomo, se busca fortalecer las competencias y optimizar el rendimiento del personal público. La investigación se centró en identificar y caracterizar las debilidades que afectaban el desempeño profesional del personal de la institución. A través de encuestas y pruebas adaptadas a los empleados, se recolectaron datos mediante preguntas dirigidas a los funcionarios públicos, lo que permitió entender de manera precisa la situación del problema. Se concluyó que los tipos de cultura predominantes en la organización eran la cultura del clan y la cultura de la tarea. También se evaluaron el clima laboral y las necesidades de los empleados, destacando que las opiniones y sugerencias del personal eran cruciales para la toma de decisiones.

3.1.2. A nivel nacional

Maslucan López (2020) En su tesis sobre este tema, buscó determinar la importancia y la relación entre la cultura organizacional y la ejecución del presupuesto público en una entidad pública regional. El marco metodológico se basa en una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. Se aplicó una encuesta como instrumento a 25 trabajadores. La conclusión principal del estudio indicó que hay una relación directa y positiva, con un 65.10% de relación entre ambas variables.

Rafael Rojas (2019) Se desarrolló un estudio con el objetivo de confirmar la existencia de una contribución significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de una cooperativa ubicada en la



zona. Los datos se recopilaron mediante encuestas, para lo cual se desarrolló un cuestionario tipo Likert de 18 ítems, de los cuales 9 se relacionaban con las variables de cultura organizacional y 9 con la variable de desempeño laboral. El cuestionario se aplicó a un total de 42 trabajadores. Desde el punto de vista metodológico, la investigación fue de nivel aplicado y utilizó métodos inferenciales con un diseño transeccional. Los resultados mostraron una correlación estadísticamente significativa (0.001) en la prueba de hipótesis de todas las comparaciones, determinándose una relación directa.

Durand (2022) quien concreto un estudio el cual como propósito principal El propósito de este trabajo fue establecer la relación entre los niveles de cultura organizacional y el grado de compromiso organizacional en el personal administrativo del Municipio. Para conocer la relación entre las variables, se utilizó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un diseño de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 106 trabajadores administrativos, de los cuales se extrajo una muestra de 82 personas. Para la recolección de información, se utilizó una encuesta y un cuestionario como instrumentos principales. Los resultados mostraron que el 63,8% y el 74,6% percibieron las variables analizadas en estudiantes con un nivel intermedio. Con base en estos resultados, es posible establecer que existe una relación significativa entre las variables.

Crispin Arauco (2022) Por otro lado, elaboró su tesis de licenciatura considerando la cultura organizacional y cómo sus elementos se relacionan con la forma como se desarrollan las funciones por parte de los



trabajadores de la entidad bancaria. La metodología utiliza un diseño acorde al enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo y relacional, sin manipular las variables. La población de investigación estuvo constituida por 54 trabajadores. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, elaborada a partir de un cuestionario en el que las preguntas se ajustaron a la realidad de la entidad. En el análisis e interpretación de los datos se utilizó el software SPSS 25, tras lo cual los resultados fueron interpretados, comparados y discutidos por los investigadores. Los resultados reflejaron la existencia de una relación muy significativa, la cual reflejó un valor de acuerdo verdadero muy alto (0,967).

3.1.3. A nivel local

Catunta Torres (2018) Se experimenta un proceso de titulación ante la Universidad Nacional del Altiplano, relacionado con la influencia del nivel de cultura organizacional en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales en el contexto de una entidad regional de Puno. La hipótesis formulada indicó que la cultura organizacional era negativa con respecto al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad. La metodología de análisis fue deductiva-inductiva. Las conclusiones demostraron que existía un sistema de cultura organizacional que influía negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad, sustentando que la cultura organizacional era relativamente regular, pero se veía perjudicada por una jerarquía negativa.

Torres y Pari (2017) También presentó y apoyó sus estudios de pregrado en la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la



efectividad del gasto público en los municipios. Esto implicó realizar un estudio correlacional cuantitativo utilizando un diseño observacional, prospectivo y transversal. La población estuvo compuesta por los 14 municipios distritales. El método de recolección de datos fue una muestra representativa con un tamaño de muestra estratificado. Con base en los objetivos, se identificaron dos hitos. El estudio concluyó que existía una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la efectividad del gasto público en los municipios; esta relación fue buena a muy buena (0.60 a 1.00) según el coeficiente de estimación de Spearman.

Vargas Irure (2011) Se publica un artículo de investigación original en la Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo "Comunicación", en el que se formuló la siguiente pregunta: con el objetivo de analizar el nivel de cultura organizacional y el desarrollo institucional de una universidad, se utilizó una muestra probabilística de profesores titulares y contratados, todos en el marco de una cultura, para describir la estructura cultural que motiva y está presente en su comportamiento. Se trata de un estudio de enfoque cuantitativo que relaciona directamente las variables de cultura y desarrollo, las cuales se analizaron con tratamientos estadísticos univariados, bivariados y multivariados, y que, en conjunto, mostró una relación moderada entre las variables estudiadas. En la discusión, se afirma que un mayor conocimiento de la cultura organizacional podría facilitar una mejor comprensión y una mayor contribución al desarrollo de la universidad.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Recursos humanos

Los recursos humanos son todas las personas que trabajan en una organización o en un sector específico. En las empresas, este término se refiere a todo lo que tiene que ver con los trabajadores, desde que son contratados hasta que dejan la empresa. Aunque la mayoría de estas tareas las realiza el área de recursos humanos, algunas también son responsabilidad de los jefes o gerentes. Según Barney y Clark (2007), los recursos humanos incluyen el conocimiento, la experiencia, las habilidades y el compromiso que tienen los empleados con la empresa, así como también las emociones que se generan en esa relación laboral (Martín, 2024).

Recursos Humanos (RR. HH.) es el conjunto de técnicas y estrategias que utiliza una organización para gestionar a su personal, lo que se refiere a las tareas de contratación, capacitación, desarrollo, evaluación y compensación del personal de la organización. La función principal de Recursos Humanos es mejorar el rendimiento y el bienestar de los trabajadores, buscando maneras en que sus motivaciones y habilidades se alineen con los objetivos de la organización. A su vez, RR. HH. es responsable de fomentar un ambiente laboral positivo, gestionar las relaciones laborales y garantizar el cumplimiento de las normas laborales. En otras palabras, los Recursos Humanos son un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de una organización. (Coll Morales, 2020).

Importancia de la administración de los recursos humanos



De acuerdo con Dionicio Ferreyra (2020) los recursos humanos son fundamentales en una institución por varias razones, como son:

- **Gestión del Talento:** Se encargan de atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos, asegurando que la institución cuente con las habilidades necesarias para alcanzar sus objetivos.
 - **Desarrollo Profesional:** Para facilitar tanto la formación como el desarrollo de los trabajadores; aspecto que permite el crecimiento de las personas y los profesionales, pero a su vez, el rendimiento organizacional.
 - **Entorno laboral:** promueve un entorno de trabajo positivo, que fomenta la satisfacción y la motivación de los trabajadores, produciendo menos personal.
 - **Productividad:** desarrolla y aplica políticas y prácticas que maximizan la productividad de los trabajadores, lo que favorece la eficiencia y la eficacia del rendimiento.
 - **Cumplimiento normativo:** garantiza que la institución cumpla con las leyes y regulaciones laborales, lo que reduce los riesgos legales y promueve la igualdad en el trabajo.
 - **Cultura organizacional:** promueve una cultura organizacional que favorece y se alinea con los valores y objetivos de la institución; fortaleciendo así la identidad y la cohesión.
 - **Gestión del cambio:** ayuda a gestionar el cambio organizacional, promoviendo la adaptación a las circunstancias y estrategias.



- **Relaciones laborales.** Gestionar las relaciones entre los trabajadores y la gerencia, gestionando los conflictos y fomentando el diálogo.

Por lo tanto, los recursos humanos son cruciales para el éxito de una institución, ya que aseguran la utilización del potencial del personal, lo que fomenta un entorno de trabajo positivo y asegura que los objetivos de los empleados estén alineados con los de la organización.

3.2.2. Cultura organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de valores, ideas y creencias que guían cómo deben actuar y relacionarse los trabajadores dentro de una organización. También influye en cómo se toman decisiones y se realizan las tareas. Esta cultura la crean principalmente los líderes, quienes la transmiten y refuerzan de diferentes formas, lo que ayuda a que los empleados entiendan qué comportamientos son adecuados en el lugar de trabajo (Montesdeoca et al., 2019).

Conocida también como cultura laboral, esta guía establece cómo deben llevarse a cabo las decisiones y las tareas. Aunque impacta en todas las actitudes y comportamientos dentro de la organización, los individuos suelen ser más conscientes de esta cultura cuando pueden compararla con la de otras instituciones. Es un componente esencial que determina cómo una organización opera y se relaciona, tanto en su interior como en su interacción con el exterior (Belalcázar, 2012).



Para Chiavenato (2017) La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, normas, formas de actuar y costumbres que comparten las personas que conforman una organización y que la identifican. Los componentes básicos son:

- Valores. Son los principios fundamentales que rigen el comportamiento y la toma de decisiones.
- Normas. Son las reglas no escritas, las que dictan cómo se supone que deben actuar los trabajadores.
- Rituales y Ceremonias. Son las prácticas y eventos que refuerzan la identidad y la cohesión del grupo.
- Símbolos. Son todos aquellos elementos visuales como el logotipo o el propio diseño del espacio físico.
- Lenguaje. Es la forma en la que se comunican los empleados, incluyendo cualquier jerga o terminología propia de la organización.

La cultura de la organización juega un papel muy importante en cómo motiva a los trabajadores, facilita la satisfacción y logra el rendimiento de la organización. Puede ser un determinante que afecte la capacidad de la organización para competir y adaptarse a un entorno cambiante.

Cultura de servicio

La cultura de servicio en las instituciones se basa en la motivación de servir y producir resultados óptimos para la sociedad, aprovechando al



máximo el talento, el conocimiento y las capacidades existentes. Asimismo, el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes es uno de sus ejes. La cultura de servicio es la forma en que combinamos los principios y valores que rigen la función pública con todo lo que puede considerarse importante en este contexto, como, por ejemplo, el liderazgo, la vocación de servicio, la orientación a resultados y el desarrollo de competencias. Así, al combinar estos elementos, emergen como factores interdependientes que no solo ayudan a implementar la cultura que queremos lograr, sino que también la refuerzan, fortaleciendo así la cultura organizacional de las instituciones. En la medida en que esto sucede, la cultura de servicio se convierte en uno de los motores que nos permiten elevar la calidad de los servicios públicos ofrecidos y contribuir a una mejor gestión pública. (Millán Gómez, 2021).

La cultura de servicio al interior de las instituciones públicas estatales es la conceptualización de principios, valores y prácticas que rigen la atención y el servicio que éstas brindan a los ciudadanos; se basa en garantizar que los servicios públicos sean accesibles, eficientes y busquen satisfacer de manera inmediata las necesidades de la población. (Maldonado, 2016).

Las características de una cultura de servicio en las instituciones públicas son: Orientación al ciudadano: Implica priorizar el bienestar y las necesidades de los ciudadanos, con el cliente como prioridad.



Transparencia y honestidad: Implica una comunicación abierta y transparente para que los ciudadanos estén informados sobre los servicios, los procesos y las decisiones.

Empatía y respeto: Se entiende y valora la preocupación de los ciudadanos, considerando la dignidad y el respeto que se muestra a cada individuo.

Capacitación del personal: Implica la capacitación continua del personal de la administración pública para mejorar estas habilidades en la atención al cliente.

Mejora continua: La administración pública se esforzará por implementar mecanismos de retroalimentación para que los propios usuarios puedan evaluar el servicio prestado, lo que servirá como herramienta para la mejora continua.

Eficiencia y eficacia: Este esfuerzo consiste en optimizar los recursos y procesos para brindar servicios en el menor tiempo posible. Una cultura de servicio bien establecida en las instituciones públicas permite una mayor confianza ciudadana en el gobierno y una mayor satisfacción del usuario, a la vez que logra mayores niveles de legitimidad y eficacia de los servicios estatales. (Ossa y Ghisays, 2012).

3.2.3. Componentes de la cultura de servicio institucional

Según Millán Gómez (2021) los principales componentes de la cultura de servicio en el contexto de las instituciones públicas son los siguientes:

a. Normas y Valores Institucionales



Los valores y normas institucionales son principios básicos que guían el comportamiento y la toma de decisiones dentro de una organización. En el ámbito de la cultura de servicio, las normas representan las expectativas sobre cómo los empleados y el personal deben interactuar con los ciudadanos y entre sí.

- **Normas:** Directrices específicas que establecen comportamientos y procedimientos aceptables que deben seguirse. El cumplimiento de las normas permite una experiencia de usuario consistente y de alta calidad.
- **Valores:** Son creencias compartidas que expresan la misión y la visión de la institución. En cuanto a la cultura de servicio, podemos mencionar el compromiso, la equidad, la transparencia y la integridad.

b. Comunicación y Colaboración

La comunicación y la colaboración son condiciones esenciales para establecer una cultura de servicio adecuada. Este elemento se refiere a cómo circula la información dentro de la institución y cómo los empleados trabajan en equipo para cumplir con las expectativas de servicio.

- **Comunicación:** Los empleados intercambian información de forma clara y segura, desde la alta dirección hasta el nivel más bajo de servicio. Una buena comunicación entre colegas permite a los empleados no solo saber qué se



espera de ellos del departamento de servicio, sino que también garantiza que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios. La transparencia en la comunicación también permite desarrollar la confianza entre los ciudadanos y los empleados.

- **Colaboración:** se refiere a la capacidad de los empleados para trabajar en equipo y aunar esfuerzos para lograr un objetivo común: el bienestar del usuario. La colaboración interdepartamental es importante para responder a problemas complejos o para implementar respuestas integradas para que los ciudadanos reciban la mejor atención posible.

c. Orientación al Usuario

La cultura de servicio se basa en la orientación al usuario, que responde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía al realizar cualquier actividad o tomar las decisiones institucionales que deben adoptarse.

- **Atención al Cliente:** Se busca comprender y anticipar las necesidades de los usuarios, para brindar un servicio accesible y amigable, que muestre la disposición a escuchar, la resolución de dudas y la atención de quejas de forma correcta y rápida.
- **Satisfacción del Usuario:** Medir y evaluar la satisfacción del usuario también es importante para la mejora continua, ya que implica recopilar información formalmente mediante encuestas, entrevistas o



grupos focales, lo que puede ayudar a la institución a adaptar sus servicios y procesos.

- **Empoderamiento del Usuario:** Se trata del desarrollo de comportamientos en la ciudadanía que fomentan la participación activa de los afectados por las decisiones. No solo esto, sino también su participación activa durante el proceso, lo que mejora su percepción del servicio y mantiene un sentido de pertenencia y colaboración entre la institución y la comunidad.

Estos elementos que conforman la cultura de servicio institucional crean un espacio donde el servicio al cliente es primordial y quienes trabajan dentro de la organización se sienten apoyados y motivados para operar el sistema de la organización de manera responsable.

3.2.4. Cumplimiento de metas

El logro de metas en una institución pública o estatal se refiere al grado en que la organización ha alcanzado los objetivos, mejoras y resultados establecidos en los planes o estrategias adoptados. Estas metas suelen ser bien definidas, medibles, alcanzables, relevantes y necesarias, y tienen un plazo establecido para su consecución. Generalmente se relacionan con la mejora de la calidad del servicio, el buen uso de los recursos, la satisfacción ciudadana y el logro del máximo impacto posible en la comunidad. (Euroinnova Internacional, 2024).

El cumplimiento de metas en una institución pública es crucial para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, así como

para fomentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos con respecto a la gestión pública.

Para el caso de este estudio y por la naturaleza de las entidades públicas se evaluará el logro de las metas presupuestales planificadas para institución evaluada en el periodo 2024.

Metas presupuestales

Estas metas establecen expectativas claras sobre cómo se deben utilizar los recursos financieros para alcanzar resultados determinados en áreas como la prestación de servicios, el desarrollo de proyectos y la mejora de infraestructuras (Actualidad Gubernamental, 2023).

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2022) una meta presupuestaria es la representación concreta y medible del producto o los resultados finales que se esperan alcanzar a través de las acciones y planes establecidos para su cumplimiento dentro de un año fiscal.

Se componen de los siguientes elementos:

- Finalidad: El propósito establecido para alcanzar la meta.
- Unidad de medida: La magnitud que se utiliza para medir el logro de la meta.
- Cantidad: La medida cuantificable que se espera alcanzar.
- Ubicación geográfica: El ámbito distrital donde se ha definido la meta.

3.3. Marco conceptual

Cultura Organizacional: Por tanto, la cultura de una organización viene a ser un conjunto de ideas, prácticas y normas que coinciden con las personas al interior de la organización, a la vez que orientan a las personas sobre cómo debe ejecutarse el trabajo en el día a día, en este sentido es el marco que define el comportamiento que deben seguir los integrantes del Programa Regional de



Riego y Drenaje – Puno (Prorridre) para alcanzar resultados. fijaciones con un ambiente de trabajo cohesionado y orientado al logro de resultados.

Cultura de Servicio: El servicio institucional, entendido como cultura, es el compromiso de la organización y su personal con la prestación de un servicio de calidad, priorizando las necesidades y expectativas de los usuarios. En Prorridre, esto implica la dedicación del personal de esta institución al servicio de la comunidad de Puno y a la implementación eficiente y eficaz de los programas de riego y drenaje.

Logro de Metas: El logro de metas representa el porcentaje en que Prorridre alcanza los objetivos y resultados previamente establecidos en su planificación estratégica. Este concepto nos indica la eficacia y eficiencia del programa en la ejecución de proyectos de riego y drenaje, mediante la evaluación basada en indicadores de desempeño específicos.

Normas Institucionales: Las normas institucionales son las normas y procedimientos formales que rigen la conducta y las operaciones dentro de Prorridre. Estas normas garantizan que todos los miembros de la organización actúen de acuerdo con los valores y objetivos institucionales.

Orientación al Usuario: La orientación al usuario de los servicios de Prorridre, en consonancia con la postura de la Administración Cultural de la UPF, refleja la voluntad de centrarse en satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios de los servicios que ofrece esta entidad. Este enfoque lleva a la organización y a su personal a priorizar la calidad del servicio, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a la demanda de la comunidad.

Prorridre: Surgió del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno de la Oficina Regional de Proyectos de Puno, entidad pública responsable de la



formulación, ejecución y supervisión de proyectos de riego y drenaje en la región de Puno. Este programa busca mejorar la infraestructura y la gestión del agua en beneficio de las comunidades locales y el desarrollo agrícola.

Recurso Humano: Recursos humanos se refiere al grupo de empleados y trabajadores que conforman Prorridre. Estas personas aportan sus conocimientos, experiencia y pericia para llevar a cabo las actividades y proyectos de la organización.

Valores Institucionales: Los valores institucionales son los principios éticos y morales que rigen el comportamiento y la toma de decisiones de Prorridre, incluyendo la responsabilidad, la integridad, la transparencia y el compromiso social. Estos valores son necesarios para establecer una cultura organizacional sólida y centrada en el servicio.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024, donde un bajo nivel de cultura de servicio se correlaciona directamente con un deficiente cumplimiento de metas.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre las normas y valores institucionales del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.
- Existe una relación significativa entre la comunicación y colaboración del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.
- Existe una relación significativa entre la orientación al usuario del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.



4.3. Variables

Primera variable:

Comportamiento del cliente

- Normas y valores institucionales.
- Comunicación y colaboración.
- Orientación al usuario

Segunda variable:

Cumplimiento de metas

- Nivel de alcance de metas presupuestales

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala
V1: Cultura de servicio institucional	Normas y valores institucionales	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de normas éticas e integridad• Promoción de valores institucionales (responsabilidad, transparencia, respeto)• Adhesión a estándares de calidad en la prestación de servicios• Compromiso con la misión y visión institucional	Ordinal
	Comunicación y colaboración	<ul style="list-style-type: none">• Existencia de canales de comunicación efectivos• Fomento de ambiente colaborativo para compartir ideas y participación• Coordinación entre áreas o equipos de trabajo para objetivos comunes• Utilización de herramientas de comunicación (reuniones, correos, plataformas digitales)	
	Orientación al usuario	<ul style="list-style-type: none">• Priorización de necesidades y expectativas de los usuarios• Disposición para escuchar y responder preocupaciones y sugerencias• Personalización de servicios según necesidades individuales• Evaluación periódica de satisfacción y mejora continua del servicio	
V2: Cumplimiento de metas		Nivel de logro de metas presupuestales (Indicador de Eficacia de Gasto – IEG)	Ordinal: 1. Alto 2. Medio 3. Bajo 4. Deficiente

Nota. Elaborado por el investigador.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Este estudio se desarrolló con base en el enfoque cuantitativo, que, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), se basa en la medición de variables para analizar y explicar fenómenos. En este enfoque, se recopilaban datos numéricos que pudieron cuantificarse y analizarse estadísticamente. Se caracteriza por el uso de instrumentos estandarizados para la recopilación de datos, como cuestionarios estructurados o pruebas estandarizadas, y la aplicación de técnicas estadísticas para el análisis de datos.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se utiliza el método deductivo, que consiste en partir de premisas generales para llegar a conclusiones específicas mediante el razonamiento lógico. Se considera que, como lo proponen Hernández, Fernández y Baptista (2014), el método deductivo permite comprobar hipótesis y teorías existentes aplicándolas a situaciones particulares, lo que facilita la verificación empírica de los postulados teóricos en relación con las variables de estudio. En el presente trabajo, este método deductivo ha permitido contrastar las hipótesis planteadas en torno a la relación de dependencia existente entre la cultura de servicio



institucional y el cumplimiento de metas, desde las bases teóricas de la cultura organizacional hacia la verificación determinada del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno, el diseño correlacional. (Cohen, Manion y Morrison, 2018).

5.3. Tipo de investigación

La forma de investigación a realizar será básica o pura, también conocida como fundamental, cuyo objetivo es profundizar en la conceptualización teórica de algún fenómeno sin presionar por una aplicación práctica inmediata. Considerando lo que afirma Sabino (2000) sobre la investigación básica, el objetivo de dicha investigación es desarrollar principios y leyes universales que puedan explicar fenómenos generales. El valor de la investigación básica reside en su capacidad para crear marcos conceptuales que puedan ser utilizados y adaptados por otras ciencias y disciplinas.

5.4. Nivel de investigación

Este estudio se realizó a nivel correlacional, el cual tiene como objetivo determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables en un contexto determinado, ya que como indican Hernández, Fernández y Baptista (2014): "este nivel de investigación tiene, en todo caso, el objetivo de conocer la relación o grado de asociación existente entre conceptos, categorías o variables de una muestra dada, y eso implica poder reportar la forma en que se comporta una variable, siendo ya conocido el comportamiento de otras variables relacionadas".

Con respecto a la delimitación de este estudio, el nivel correlacional resultó relevante porque permite medir y analizar sistemáticamente la relación entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno durante el periodo 2024, ya que este enfoque ha permitido determinar patrones de asociación entre las variables, determinando la intensidad y dirección de dicha relación a través del coeficiente de medición de Pearson, pero sin pretender determinar relaciones causales, sino más bien comprender cómo se deslizan ambas variables en un contexto natural en la institución estudiada.

5.5. Diseño de la investigación

Este diseño corresponde al enfoque no experimental, lo que significa que el investigador solo recoge información tal como ocurre, sin modificar ni controlar ninguna variable a propósito. En otras palabras, en un diseño no experimental, el investigador observa y recopila información tal como se presenta en la realidad, sin intervenir ni controlar las condiciones (Hernández Sampieri et al., 2014).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población principal de estudio está compuesta por los funcionarios que ejercen sus funciones en el Programa Regional de Riego y Drenaje (Prorridre Praster). Su operación y financiamiento provienen principalmente de proyectos de inversión pública, y cuenta con autonomía económica y administrativa.

Asimismo, se considera las metas presupuestales institucionales de esta entidad planificadas para el periodo 2024.

Tabla 2 Población de estudio (Prorridre Puno)

Áreas Prorridre	Funcionarios
Dirección ejecutiva	7
Oficina de planificación y presupuestos	6
Dirección de administración: Área de tesorería Área de contabilidad Área de abastecimientos Área de patrimonio y almacén Unidad de personal	22
Dirección de estudios	12
Dirección de infraestructura y riego	11
Dirección de gestión de desarrollo agropecuario	8
TOTAL	66

Nota. Extraído del manual de organización y funciones 2023, contrastado con los funcionarios en ejercicio de sus funciones – primer semestre 2024.

5.6.2. Muestra

Para la selección de la muestra se recurrió al muestreo no probabilístico de tipo censal, que consiste en incluir a todos los elementos de la población en el estudio en lugar de seleccionar únicamente una muestra representativa. Según Ñaupas Paitán et al. (2014), esta técnica se utiliza cuando es factible y práctico estudiar a toda la población, especialmente en investigaciones que involucran poblaciones pequeñas, fácilmente accesibles o cuando los recursos permiten encuestar a cada individuo. Al tratarse de un muestreo censal, no fue necesario aplicar fórmulas de muestreo probabilístico ni realizar selección aleatoria, ya que se trabajó con la totalidad de la población disponible.

Se aplicaron los siguientes criterios de inclusión:

- Funcionarios en ejercicio de sus funciones.



- Funcionarios que participen voluntariamente.
- Funcionarios que tengan más de tres meses de laborar en la institución.

La muestra de estudio resultante después de la aplicación de los criterios de inclusión fue de 62 funcionarios del total de la población de 66 trabajadores del Programa Región

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Según la metodología que se empleó, y las características de la investigación, la técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta. Según Palella y Martins (2012), esta técnica se orienta a recopilar datos de diversas personas cuyas opiniones son de interés para el investigador.

5.7.2. Instrumento

Para la investigación utilizo el cuestionario. Según el autor Niño Rojas (2019), este instrumento es un cuestionario con preguntas organizadas que se usa para recoger información de los participantes. Está diseñado para medir ciertos temas relacionados con el propósito del estudio y fue aplicado a la muestra de funcionarios.

Un segundo instrumento utilizado fue la ficha de recolección de datos, que se aplicó para obtener información sobre el cumplimiento de las metas a nivel presupuestal.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad



Para evaluar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.903. Este resultado indica que el instrumento cuenta con un nivel alto de confiabilidad, lo que garantiza la consistencia de las respuestas obtenidas (Ver anexos).

5.8.2. Validez

Respecto a la validez del instrumento, se llevó a cabo mediante la validación de contenido por juicio de expertos. Se consultó a tres profesionales con amplio conocimiento en la materia, quienes forman parte de la institución académica que respalda esta investigación. Esta validación se detalla en el apartado de Anexos.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los ricos datos numéricos recolectados mediante los instrumentos fueron procesados utilizando el programa SPSS v. 25. Este programa también permitió verificar la independencia de la muestra extraída y crear tablas y gráficos que muestran los resultados correspondientes.

5.10. Contrastación de hipótesis

Los datos se analizaron en relación con el tipo de estudio inferencial, probando las hipótesis a estudiar mediante la prueba de verificación y midiendo las variables de incidencia mediante el coeficiente P de Pearson, utilizando el software estadístico SPSS versión 25 como referencia, además de un análisis descriptivo con Microsoft Excel.

El coeficiente, que contrasta la hipótesis, es un indicador que varía en el rango de -1 a 1. Un valor de 1 significa una compensación positiva perfecta:

cuanto más aumenta una variable, también aumenta la otra, y cuanto más disminuye una variable, la otra también disminuye en la misma proporción. Un valor de -1 significa una compensación negativa perfecta; es decir, cuanto más aumenta una variable, la otra disminuye proporcionalmente, y cuanto más disminuye una variable, la otra también disminuye en la misma proporción; un valor de 0 significa que no existe una relación lineal entre las variables analizadas.

Las dimensiones de la variable independiente se contrastan estadísticamente con la variable dependiente, contrastando para ello los resultados promediados del cuestionario a funcionarios y el nivel de cumplimiento de las metas presupuestarias planificadas para la institución en estudio. según Hernández Sampieri et al. (2014) en cuanto a la escala P de Pearson:

Contrastación – Hipótesis general

- **Hipótesis de estudio (H_g):** Existe una relación significativa entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024, donde un bajo nivel de cultura de servicio se correlaciona directamente con un deficiente cumplimiento de metas.
- **Hipótesis nula (H₀):** No existe relación significativa entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024, donde un bajo nivel de cultura de servicio se correlaciona directamente con un deficiente cumplimiento de metas.

Tabla 3 Tabla de datos cruzados: Cultura de servicio/Cumplimiento de metas

Cultura de servicio/Cumplimiento de metas	Cuestionario a funcionarios	Cumplimiento de metas (IEG)
No realmente/Deficiente	43.2	62.5
Un poco/Bajo	29.0	12.5
Medianamente/Medio	18.2	12.5
Bastante/Alto	9.6	12.5
TOTAL	100.0	100.0

Fuente: Tabulación hoja de cálculo (Excel).

Tabla 4 Prueba estadística – P de Pearson

Correlaciones		V1: Cultura de servicio	V2: Cumplimiento de metas
V1: Cultura de servicio	Correlación de Pearson	1	0,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
V2: Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	0,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

Fuente: análisis estadístico SPSS v.25

Interpretación: Con un índice P de Pearson de 0,836 de acuerdo con la escala mostrada, queda demostrado que existe una “Correlación positiva considerable” entre las variables de estudio, entonces, a medida que la cultura de servicio institucional es menor, el cumplimiento de metas de nivel presupuestal es más deficiente, además se evidencia una significancia de 0.000.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Resultados – V1: cultura de servicio institucional

Para la medición de los datos relacionados a esta variable se ha aplicado un cuestionario dirigido a los funcionarios que laboran en la institución en cuestión (Prorridre) dicho instrumento fue diseñado en base a las dimensiones que componen la cultura de servicio institucional, los cuales son:

- Normas y valores institucionales.
- Comunicaciones y colaboración.
- Orientación al usuario.

Los resultados obtenidos con la aplicación de dicho instrumento se muestran en las siguientes tablas y figuras, en donde se plasman los datos separados por las dimensiones correspondientes y con los promedios porcentuales susceptibles de comparación estadística:

Tabla 5 Resultados del cuestionario – Cultura de servicio institucional

Nº	Preguntas propuestas:	No realmente		Un poco		Medianam.		Bastante	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Normas y valores institucionales									
1	¿Considera que en esta institución se promueve y se cumple con integridad las normas éticas establecidas?	26	39.4	19	28.8	14	21.2	7	10.6
2	¿Siente que en este lugar de trabajo se fomentan valores como la responsabilidad, la transparencia y el respeto entre los empleados?	23	34.8	20	30.3	12	18.2	11	16.7
3	¿Cree que el personal de esta institución se esfuerza por cumplir con los estándares de calidad establecidos en la prestación de servicios?	26	39.4	19	28.8	15	22.7	6	9.1
4	¿Observa un compromiso generalizado por parte del personal de la institución para alcanzar los objetivos establecidos en la misión y visión institucional?	30	45.5	15	22.7	13	19.7	8	12.1
Comunicación y colaboración									
5	¿Considera que existen canales de comunicación eficaces para compartir información y resolver problemas dentro de esta institución?	34	51.5	17	25.8	10	15.2	5	7.6
6	¿Cree que en este lugar de trabajo se promueve un ambiente de colaboración donde se alienta a los empleados a compartir ideas y participar en la toma de decisiones?	30	45.5	20	30.3	12	18.2	4	6.1
7	¿Observa una buena coordinación entre diferentes áreas o equipos de trabajo para lograr objetivos comunes en esta institución?	29	43.9	21	31.8	11	16.7	5	7.6

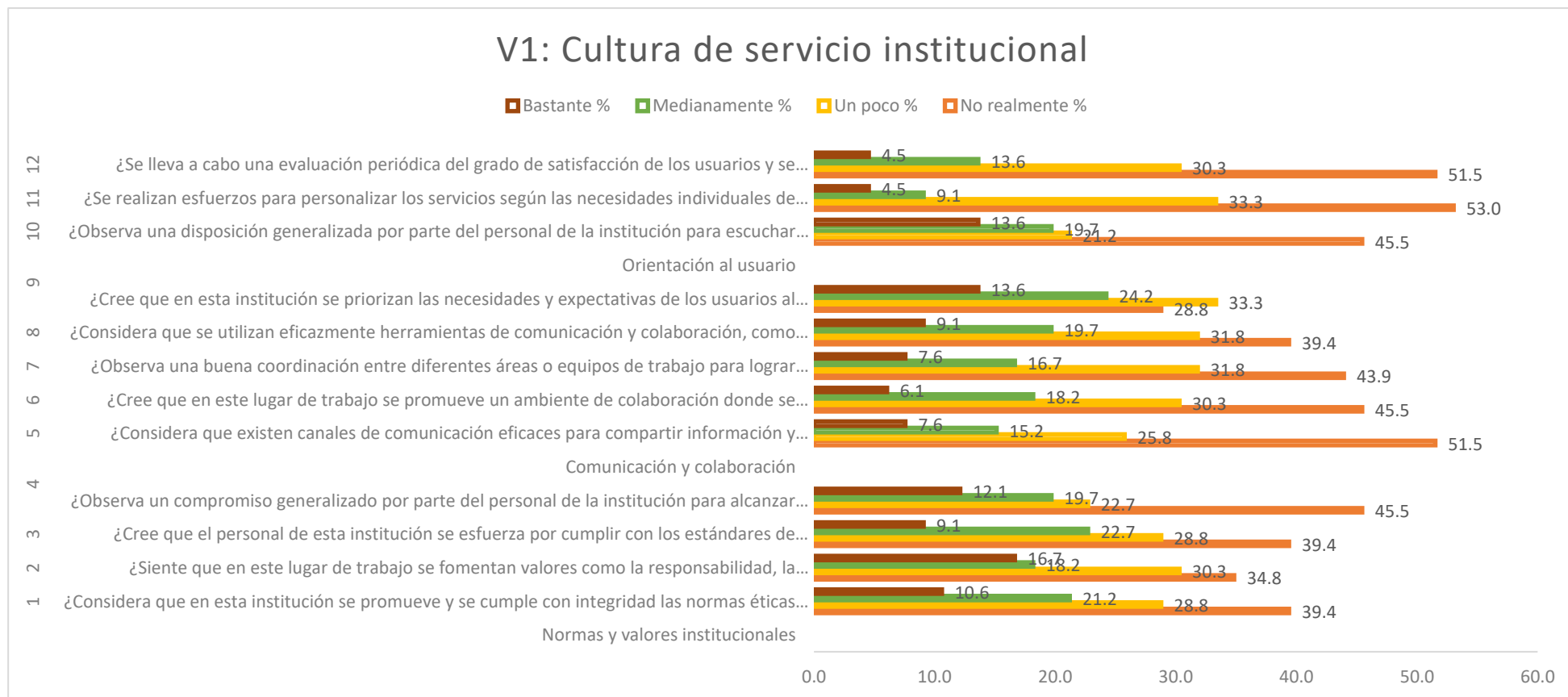


8 ¿Considera que se utilizan eficazmente herramientas de comunicación y colaboración, como reuniones regulares, correos electrónicos y plataformas de trabajo en equipo, para facilitar el trabajo en esta institución?	26	39.4	21	31.8	13	19.7	6	9.1
9 ¿Cree que en esta institución se priorizan las necesidades y expectativas de los usuarios al proporcionar servicios?	19	28.8	22	33.3	16	24.2	9	13.6
Orientación al usuario								
10 ¿Observa una disposición generalizada por parte del personal de la institución para escuchar y responder a las preocupaciones y sugerencias de los usuarios?	30	45.5	14	21.2	13	19.7	9	13.6
11 ¿Se realizan esfuerzos para personalizar los servicios según las necesidades individuales de los usuarios en esta institución?	35	53.0	22	33.3	6	9.1	3	4.5
12 ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del grado de satisfacción de los usuarios y se toman medidas para mejorar la calidad del servicio en función de los resultados obtenidos?	34	51.5	20	30.3	9	13.6	3	4.5
Promedio	28.5	43.2	19.17	29.012		18.2	6.33	9.6

Nota. Resultados tabulados del instrumento.



Figura 1 Resultados cuestionario – Cultura de servicio institucional



Nota. Datos de la Tabla 3.

Interpretación de resultados:

En la tabla 3 y figura 1 se muestran los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario respecto a la cultura de servicio institucional percibida por los trabajadores y funcionarios del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno, habiendo obtenido las respuestas del total de la muestra, los datos relevantes encontrados son los siguientes:

- Del total de funcionarios sometidos a la encuesta el 43.2% ha marcado la alternativa “no realmente” respecto al nivel de cultura de servicio que perciben en su institución, con lo cual se deduce que es este porcentaje que trabajadores coincide en que existe una baja práctica de normas y valores institucionales, así como carencia de comunicación y colaboración entre áreas y que los servicios y funciones que ejecutan no tiene orientación a los usuarios.
- El segundo mayor porcentaje de funcionarios (29.0%) ha marcado la alternativa “un poco” que, si bien sugiere que existe cierto grado de cultura de servicio en esta institución, este es de nivel bajo.
- El porcentaje de encuestados que ha marcado la alternativa “medianamente” es de solo un 18.2% siendo los funcionarios que considera que existe un nivel medio de cultura organizacional en el Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno.
- Solo el 9.6% de los funcionarios ha marcado la alternativa de “bastante” siendo el porcentaje menor respecto a los demás.

Como se aprecia en estos resultados, la mayoría de los funcionarios sometidos al cuestionario consideran que el nivel de cultura de servicio presente en su institución es bajo o deficiente, careciéndose



en mayor medida de un ambiente de comunicación y colaboración, así como una orientación al usuario en los servicios y atención brindada en el Programa Regional de Riego y Drenaje.

6.1.2. Resultados – V2: Cumplimiento de metas

En esta sección de la investigación, se analizó el nivel de cumplimiento de las metas presupuestarias programadas en el Prorridge durante el periodo presupuestal 2024. Estas metas fueron evaluadas en función del producto o proyecto planificado para la fecha de análisis. El estudio se basó en los datos obtenidos del portal de transparencia del MEF - Gasto Mensual.

Para medir cuánto se avanzó en cumplir las metas del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno, se usó el Indicador de Eficacia de Gasto (IEG), según la norma del Ministerio de Economía y Finanzas. Este indicador sirve para evaluar cómo se usó el presupuesto, comparando lo que se logró con lo que estaba previsto en el presupuesto inicial (PIA) y el presupuesto actualizado (PIM).

El análisis de esta investigación se enfocó en el cumplimiento de las metas con respecto al Presupuesto Institucional Modificado (PIM).

Para ello, se empleó la fórmula establecida en la directiva mencionada.

$$\text{IEG (PIM)} = \frac{\text{Monto de la ejecución presupuestaria de egresos (Devengado)}}{\text{Monto del presupuesto institucional modificado (PIM)}}$$

La evaluación realizada y la aplicación de dicho índice es expuesto en las siguientes tablas para ser interpretadas adecuadamente:

Tabla 6 Cumplimiento de metas presupuestales – Prorridre 2024

Producto / Proyecto	PIM (a)	Ejecución (Devengado) (b)	Indicador de Eficacia IEG (PIM) (b)/(a)
2001621: ESTUDIOS DE PRE-INVERSIÓN	760,000	306,645	0.40
2160311: Región Puno – Mejora y expansión del servicio de agua para el sistema de riego en Yocara, en los distritos de Juliaca y Caracoto, provincia de San Román.	173,000	0	0.00
2232349: Región Puno – Mejora y ampliación del suministro de agua para el riego tecnificado en Llanccacchua-Sora, cubriendo los sectores de Llanccacchua, Trébol, Sora y Huanacomarca, distrito de Umachiri, provincia de Melgar.	61,107	33,810	0.55
2357438: Región Puno – Instalación de un sistema de protección contra inundaciones en Juliaca, en las áreas cerca del río Coata, incluyendo Unocolla, Maravillas y Cacachi San Miguel, distrito de Juliaca, provincia de San Román.	12,462,542	0	0.00
2357498: Región Puno – Expansión y mejora del servicio de agua para el riego tecnificado en Molino Humacata, distrito de Zepita, provincia de Chucuito.	79,099	39,772	0.50
2429723: Región Puno – Mejora y ampliación del sistema de riego presurizado en la microcuenca Yanamayo, distrito de Azángaro, provincia de Azángaro.	1,294,457	1,091,089	0.84
2429724: Región Puno – Optimización del servicio de agua para el riego en Solitario, distrito de Vilque Chico, provincia de Huancané.	28,500	24,296	0.85
2435576: Región Puno – Expansión del suministro de agua para riego en Lacalaca y Callaza, distrito de Huacullani, provincia de Chucuito.	4,924,050	1,959,816	0.40
2454391: Región Puno – Extensión del servicio de agua para riego con la construcción de la represa Sapanccota, en el distrito de Pucará, provincia de Lampa.	5,592,508	1,847,583	0.33
2470845: Región Puno – Ampliación y mejora del sistema de riego tecnificado en las comunidades de San Juan de Tahuaco y Machacmarca, distrito de Yunguyo, provincia de Yunguyo.	5,115,976	2,033,449	0.40
2477014: Región Puno – Creación de un sistema de agua para riego tecnificado en las comunidades de Iparo, Aricato, Queneque, Mororia, Ccapuna y Apabuco, distrito de Sandía, provincia de Sandía.	17,134,794	8,400,546	0.49
2477103: Región Puno – Expansión del servicio de riego tecnificado en Molino Choccopampa, Molino Kapia, Illeca Molino	0	0	0.00

y Camiraya Molino, distrito de Zepita, provincia de Chucuito.

2540745: Región Puno – Optimización y ampliación del suministro de agua para los sistemas de riego en Huallatiri, Huayrapata y Huaranca Grande, distrito de Huayrapata, provincia de Moho.	6,664,408	4,353,290	0.65
2541758: Región Puno – Implementación de un sistema de siembra y cosecha de agua para riego en las comunidades de Cayattocco, Carabaya, Qquete y Upina, distrito de Ituata, provincia de Carabaya.	666,184	477,776	0.72
2566500: Región Puno – Expansión y mejoramiento del sistema de riego Chajana, Expansión y mejora del sistema de riego Chajana, en el distrito de Acora, provincia de Puno.	245,953	182,894	0.74
2616977: Región Puno – Compra de una máquina perforadora para el Programa Regional de Riego y Drenaje, destinada a la búsqueda y extracción de aguas subterráneas mediante pozos para riego, en el distrito de Puno, provincia de Puno.	2,000,181	30,475	0.02

Nota. Resultados del segundo apartado del instrumento – cuestionario a clientes.

Tabla 7 Nivel de cumplimiento de metas presupuestales – Prorridre 2024

Nivel de cumplimiento (IEG obtenido)	F	%
deficiente (0-0.50)	10	62.50%
bajo (0.51-0.65)	2	12.50%
medio (0.66-0.80)	2	12.50%
alto (0.81-1.0)	2	12.50%
Total	16	100.0%

Nota. Evaluación del nivel de IEG hallado en la tabla 4.

Interpretación:

El análisis de las metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno (Prorridre) para el periodo 2024, basado en los datos de seguimiento presupuestal del MEF, refleja preocupantes niveles de eficacia en



la ejecución del gasto. Los resultados han sido clasificados según el Índice de Eficacia de Gasto (IEG), obteniendo las siguientes conclusiones:

- Metas con nivel de logro deficiente: El 62.50% de las metas presupuestales presentan un IEG entre 0 y 0.50, lo que indica un bajo nivel de ejecución. Por ejemplo, el proyecto de inversión con Código Único de Inversión (CUI) 2454391 registra un IEG de 0.33, lo que significa que por cada sol presupuestado, solo se ha ejecutado 33 céntimos. Esta situación evidencia una crisis en la ejecución de proyectos, afectando el alcance de las metas institucionales.
- Metas con nivel de cumplimiento bajo: Un 12.5% de las metas analizadas reflejan un IEG entre 0.51 y 0.65. Un caso representativo es el proyecto de inversión con CUI 2232349, que obtuvo un IEG de 0.55, indicando un cumplimiento limitado.
- Metas con nivel de cumplimiento medio: Otro 12.5% de los proyectos evaluados presentan un IEG entre 0.66 y 0.80, lo que indica un desempeño aceptable, pero aún con margen de mejora.
- Metas con nivel de cumplimiento alto: Solo dos metas presupuestales (12.5%) alcanzaron un IEG entre 0.81 y 1.0, reflejando un adecuado uso de los recursos asignados.

El análisis pone en evidencia que la mayoría de las metas del Prorridge tienen un bajo nivel de eficacia del gasto. En algunos casos extremos, el IEG es de 0.00, lo que significa que no se ha ejecutado ningún porcentaje del presupuesto asignado. Esto implica que proyectos de gran envergadura han ejecutado menos del 30% del presupuesto destinado, afectando



significativamente el cumplimiento de metas y reflejando una alta ineficacia en la gestión del gasto público para el periodo evaluado.

6.2. Discusión de resultados

Habiendo expuesto los resultados del estudio y realizada la contrastación de las hipótesis propuestas, se ha encontrado que efectivamente, los niveles bajos en cuanto a la cultura de servicio en el Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno tienen incidencia directa y significativa en el cumplimiento de metas de la de dicha institución, lo que comprueba la importancia de la cultura organizacional y la cultura de servicio en una entidad que tiene como prioridad el bienestar de la ciudadanía:

En el ámbito de nuestro país se coincide con Maslucan López (2020) quien en su estudio concluye que la cultura organizacional tenía una relación directa y positiva con la ejecución del presupuesto público en la entidad evaluada, con un 65.10% de relación entre la variable independiente y la variable dependiente. Además, en cuanto a las subvariables como clima laboral, prestación de servicios y planificación, los resultados mostraron una relación positiva con la variable dependiente de la ejecución del presupuesto público.

También se encuentran similitudes en cuanto a la importancia de la cultura organizacional y como ello incide con el bienestar de una entidad, así como manifiesta Rafael Rojas (2019) quien manifiesta en base a los resultados que obtuvo, que estos mostraron una correlación estadísticamente significativa (0.001) en la prueba de hipótesis de todas las comparaciones de las variables estudiadas, determinándose una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral con un nivel moderado. Esto se refuerza con los resultados de Durand (2022) quien también concluye esencialmente que existe



una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional.

En el ámbito local, se ha hallado coincidencias con el resultado de Catunta Torres (2018) quien concluyó que existía un sistema de cultura organizacional en la institución que estudió y que incidía en el logro de los objetivos y metas institucionales de dicha institución, demostrando que la cultura organizacional era relativamente regular, pero estaba sometida a una jerarquización perjudicial. Asimismo, Torres y Pari (2017) manifiesta también que según su investigación, ha comprobado una relación estadísticamente importante entre la cultura organizacional y la eficiencia en el uso del dinero público en las municipalidades distritales, según el coeficiente de correlación de Spearman, señalando que la correlación se situaba entre un rango de buena a muy buena (0.60 a 1.00).



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la cultura de servicio institucional incide significativamente en el cumplimiento de metas presupuestales del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno durante el periodo 2024. El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.836, evidenciando una correlación positiva considerable entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.01$). Estos resultados demuestran que un nivel deficiente de cultura de servicio se asocia directamente con bajos niveles de cumplimiento de las metas institucionales planificadas, confirmando la hipótesis general del estudio y resaltando la importancia de fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio como estrategia para mejorar la eficacia en la ejecución presupuestal de la institución

SEGUNDA: según el primer objetivo específico, se ha evaluado el impacto de las normas y valores institucionales del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje, que según la contrastación realizada, se ha demostrado que cada uno de los componentes de la cultura de servicio tienen impacto en el alcance de metas institucionales de Prorridre, ello se refleja en los resultados obtenidos con las interrogantes del cuestionario, en donde resalta que un 45.5% de funcionarios considera que no existe un compromiso generalizado en la institución para el logro de metas y objetivos.



TERCERA: en cuanto al segundo objetivo específico, se ha determinado la influencia de la comunicación y colaboración del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje, que al ser un componente de la cultura de servicio, se ha demostrado también que tiene incidencia en el alcance de metas institucionales de la institución en cuestión, notándose que un gran porcentaje (51.5%) de los funcionarios en una de las interrogantes relacionadas a la comunicación y colaboración, manifiesta que los canales de comunicación en la entidad son ineficaces lo que repercute en la resolución de problemas internos de la entidad.

CUARTA: Respecto al último objetivo específico, se ha analizado el impacto de la orientación al usuario del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje, comprobándose que este componente de la cultura de servicio tiene relación significativa con el alcance de metas de índole presupuestal en la entidad evaluada, resaltando en el cuestionario que un 53.0% de funcionarios coincide que no se realizan acciones enfocadas en personalizar los servicios prestados a los diferentes grupos de usuarios, lo que estaría incidiendo en las metas presupuestales de forma negativa.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a la Dirección Ejecutiva del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno (PRORRIDRE), elaborar e implementar un programa integral de refuerzo de la cultura de servicio institucional, basado en la capacitación permanente relacionada con los valores fundamentales de responsabilidad, compromiso institucional y orientación al usuario; este programa debe contemplar la realización de talleres, seminarios o actividades de sensibilización orientadas a cómo una cultura organizacional virtuosa contribuye significativamente al logro de las metas presupuestarias; así como establecer la generación de mecanismos de comunicación interdepartamental favorables al objeto del programa, implementando herramientas digitales de gestión de proyectos que faciliten la coordinación de actividades, el seguimiento de las mismas, la mejora en la ejecución del gasto público, y por ende, optimizar el desempeño institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del programa.
- SEGUNDA:** A partir de aquí, la Gerencia de Recursos Humanos del Programa Regional de Riego y Drenaje de Puno debe asumir un rol protagónico y diseñar estrategias de gestión del talento humano que fomenten el compromiso organizacional del personal. En resumen, debe incluir programas de desarrollo profesional; sistemas de reconocimiento del desempeño; y planes de carrera que motiven al personal a mantener una actitud proactiva,



centrada en las necesidades de los usuarios y en la mejora continua de la calidad del servicio institucional.

TERCERA: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos realizar un sistema de evaluación integral del clima laboral y cultura organizacional como alternativa para identificar áreas de mejora en la comunicación, colaboración y orientación al usuario, así como desarrollar mecanismos de retroalimentación continua que faciliten el seguimiento del desempeño del personal y su alineación con los objetivos de la institución, promoviendo así el reforzamiento de la cultura de servicio y el cumplimiento efectivo de las metas presupuestadas programadas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Gubernamental. (2023). *Meta Presupuestaria o Meta*. Materia Presupuestal. <https://actualidadgubernamental.pe/tip/meta-presupuestaria-o-meta/2a9fd278-b461-4aa2-837b-f717dc3a4d02/1>
- Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. *Dialnet - Unirioja*, 12(1), 41–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229778>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Catunta Torres, S. (2018). *La cultura organizacional y su incidencia en el logro de objetivos y metas institucionales del Archivo Regional de Puno, período 2016* [Universidad Nacional Del Altiplano]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_c8b992f1291ae56be814c0d993a21ded
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Coll Morales, F. (2020). *Recursos humanos (RRHH)*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>
- Crispin Arauco, A. (2022). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado* [Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f35f078d-627c-4077-9c38-8a88af8744bb/content>
- Dionicio Ferreyra, D. (2020). *Gestión estratégica de recursos humanos* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8958/Gestio>



- n_DionicioFerreyra_Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Durand, O. (2022). *Cultura y compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad provincial de Satipo, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84007>
- Euroinnova Internacional. (2024). *¿Qué son objetivos institucionales?* Business Management Blog. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-objetivos-institucionales>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw - Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Lopez, M. (2020). *Cultura organizacional y la ejecución del presupuesto público en la Región Policial Huánuco en el Periodo 2018*.
- Maldonado, J. (2016). *Cultura de servicio al cliente*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/>
- Martín, D. (2024). *Recursos Humanos: definición, concepto y funciones*. OpenHR. <https://www.openhr.cloud/blog/recursos-humanos-funciones-dentro-de-la-empresa#:~:text=Según una de las definiciones,una organización%2C sector o economía.>
- Maslucan López, I. (2020). *Cultura organizacional y la ejecución del presupuesto público en la Región Policial Huánuco en el periodo 2018* [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2722/MaslucanLopez%2C%20Idelso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Revista Pensamiento & Gestión*, 46, 11–47.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Millán Gómez, J. (2021). Cultura Organizacional en la Administración Pública. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, 22.
<https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/229/604#info>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Programas presupuestales*. MEF.
- Montesdeoca, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional. *Universidad y Sociedad*, 5, 327–335.
- Moreno Pazmiño, K. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (4th ed.). Ediciones de la U.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación* (2nd ed.). Ediciones de la U.
- Ossa, R., & Ghisays, A. (2012). La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial. *INSTITUTO DE EMPRESA - MADRID*.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Rafael Rojas, F. (2019). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los*



- trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán Agencia Moyobamba* [Universidad Nacional Agraria de la Selva].
http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1832/TS_FRR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Porras, D., Carrillo Sierra, M., Forgiony Santos, J., Nuván Hurtado, I., & Rozo Sánchez, A. (2019). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39, 27.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Sabando, L. (2017). Diagnóstico de cultura organizacional en los departamentos de talento y jurídico del gobierno autónomo descentralizado de Chone. *ECA Sinergia*, 8(1), 51. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.784
- Torres, D., & Pari, M. (2017). *Relacion de la cultura organizacional y eficacia del gasto publico en municipalidades distritales de la Provincia de Puno - 2017* [Universidad Nacional del Altiplano].
<http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6368>
- Vargas Irure, R. (2011). Cultura y desarrollo organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 2.
<https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/17/17>



ANEXOS



Anexo 1 - Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumento	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo incide la cultura de servicio institucional del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar cómo la cultura de servicio institucional del recurso humano incide en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura de servicio institucional del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno 2024, donde una cultura de servicio sólida se correlaciona positivamente con un mayor cumplimiento de metas.</p>	<p>V1:</p> <p>Cultura de servicio institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas y valores institucionales. - Comunicación y colaboración. - Orientación al usuario. <p>V2:</p> <p>Cumplimiento de metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de alcance de metas presupuestales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Cuestionario funcionarios - Ficha de recolección de datos - Revisión bibliográfica - Revisión de información web 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: Cuantitativo. - Método: Correlacional. - Diseño: No experimental – transversal - Nivel: Descriptivo. - Tipo: Básico
<p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cómo influyen las normas y valores institucionales del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?</p> <p>PE2: ¿Cómo influye la comunicación y colaboración del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?</p> <p>PE3: ¿Cómo influye la orientación al usuario del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Evaluar el impacto de las normas y valores institucionales del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p> <p>OE2: Determinar la influencia de la comunicación y colaboración del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p> <p>OE3: Analizar el impacto de la orientación al usuario del recurso humano en el cumplimiento de metas del Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe una relación significativa entre las normas y valores institucionales del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la comunicación y colaboración del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p> <p>HE3: Existe una relación significativa entre la orientación al usuario del recurso humano y el cumplimiento de metas en el Programa Regional de Riego y Drenaje – Puno.</p>			

Nota. Matriz de consistencia del estudio.



Anexo 2 – Instrumento

Cuestionario – cultura de servicio institucional

Agradecemos tu participación en esta investigación sobre la cultura de servicio institucional, responda a cada pregunta considerando su opinión o experiencia, recuerde que no hay respuestas incorrectas, solo es una encuesta de recolección de datos.

Dimensión 1

1. ¿Considera que en esta institución se promueve y se cumple con integridad las normas éticas establecidas?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

2. ¿Siente que en este lugar de trabajo se fomentan valores como la responsabilidad, la transparencia y el respeto entre los empleados?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

3. ¿Cree que el personal de esta institución se esfuerza por cumplir con los estándares de calidad establecidos en la prestación de servicios?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

4. ¿Observa un compromiso generalizado por parte del personal de la institución para alcanzar los objetivos establecidos en la misión y visión institucional?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

Dimensión 2

5. ¿Considera que existen canales de comunicación eficaces para compartir información y resolver problemas dentro de esta institución?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

6. ¿Cree que en este lugar de trabajo se promueve un ambiente de colaboración donde se alienta a los empleados a compartir ideas y participar en la toma de decisiones?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente



7. ¿Observa una buena coordinación entre diferentes áreas o equipos de trabajo para lograr objetivos comunes en esta institución?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

8. ¿Considera que se utilizan eficazmente herramientas de comunicación y colaboración, como reuniones regulares, correos electrónicos y plataformas de trabajo en equipo, para facilitar el trabajo en esta institución?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

9. ¿Cree que en esta institución se priorizan las necesidades y expectativas de los usuarios al proporcionar servicios?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

Dimensión 3

10. ¿Observa una disposición generalizada por parte del personal de la institución para escuchar y responder a las preocupaciones y sugerencias de los usuarios?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

11. ¿Se realizan esfuerzos para personalizar los servicios según las necesidades individuales de los usuarios en esta institución?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente

12. ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del grado de satisfacción de los usuarios y se toman medidas para mejorar la calidad del servicio en función de los resultados obtenidos?

- a) Bastante
- b) Medianamente
- c) Un poco
- d) No realmente



Anexo 3 – Confiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,903	,969	12

Fuente: SPSS v.25



Anexo 4 – Validez del instrumento

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS:

INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGUN LA CULTURA DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE - PUNO 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: PERCY GONZALO PUMA PUMA
- PROFESIÓN : LIC. ADMINISTRADOR
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

Firma del experto
DNI N° ... 023.74215
N° celular: ... 951.78.8754



Anexo 5 – Matriz de datos

ÍTEMS

OBJETO DE ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2
2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1
3	3	4	5	5	3	3	4	4	1	4	3	1
4	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
7	1	2	2	3	1	2	2	2	4	3	1	2
8	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1
9	2	1	1	4	2	2	1	1	4	3	2	4
10	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1
11	1	3	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3
12	4	3	3	1	3	4	3	3	1	4	2	3
13	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
15	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
16	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
17	1	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2



17	1	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
18	1	2	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1
19	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
20	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3
22	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
23	1	3	2	1	2	1	3	3	1	2	3	1
24	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2
25	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
26	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1
27	4	3	3	1	3	4	3	3	1	2	2	1
28	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
29	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
30	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3
31	2	1	1	4	1	2	1	1	2	2	3	1
32	2	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	2
33	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1
34	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1
35	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
36	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	1	1
37	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
38	1	3	3	1	1	1	3	3	1	4	4	1
39	2	1	1	4	2	2	1	1	4	1	1	2
40	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	4	3



41	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
42	4	3	3	1	3	4	3	3	1	2	3	5
43	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
44	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1
45	1	2	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3
46	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
47	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1
48	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1
49	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1
50	5	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4
51	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2
52	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1
53	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	1
54	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
57	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2
58	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1
59	2	1	1	4	2	2	1	1	4	3	2	4
60	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1
61	1	3	3	2	1	1	3	3	4	1	1	3
62	4	3	3	1	3	4	3	3	1	4	2	3



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 21-10-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YULISA LISBET MAMANI COILA

Dirección: AV ALTO ALIANZA N° 739

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47529049

Teléfono: 974555533 email: YULISA.470911@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y MARKETING

Asesor: DR. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INCIDENCIA DEL RECURSO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN LA CULTURA DE SEVICIO INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA REGIONAL DE RIEGO Y DRENAJE PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): RECURSOS HUMANOS, CUMPLIMIENTO DE METAS.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}? 1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia


Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACION PUBLICA (5909 UNESCO)



Firma de Autor



huella digital

21 DE OCTUBRE DEL 2025

Fecha