

Organizational Climate and Service Quality in the General Services Area of the National University of Jaén

Diana, Cruz-Chumacero, Bachiller ¹ Leidy Lucia, Méndez-Gutiérrez, Doctora ²

¹ Universidad César Vallejo, dianacruzchumacero@gmail.com

² Universidad Privada del Norte, Leidy.mendez@upn.pe

Abstract– *The objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service in the General Services Area of the National University of Jaén (UNJ), through a survey 60 collaborators from the study area were evaluated. The results showed a Spearman's Rho of 0.662 and a bilateral significance of $0.000 < 0.05$, indicating that there is a moderate direct correlation between the organizational climate and service quality. Furthermore, it was shown that institutional identity and interpersonal relationships are directly significantly related to the quality of service in the General Services Area of the National University of Jaén, with a moderate coefficient of association equal to 0.664 ($r=0.664$) and 0.580 ($r=0.580$) respectively, and a bilateral significance 0.000 ($p < 0.05$). It was concluded that a healthy organizational climate leads to improving the quality of service.*

Keywords: *attitude, behavioral control, entrepreneur, entrepreneurship, youth entrepreneur.*

Resumen– *El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Área de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Jaén (UNJ), mediante una encuesta se evaluaron 60 colaboradores del área de estudio. Los resultados evidenciaron una Rho de Spearman de 0.662 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, indicando que existe correlación directa moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Además, se demostró que la identidad institucional y las relaciones interpersonales se relaciona de manera directa significativa con la calidad de servicio en el Área de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Jaén, con un coeficiente de asociación, moderado igual a 0.664 ($r=0.664$) y 0.580 ($r=0.580$) respectivamente, y una significancia bilateral 0.000 ($p < 0.05$). Se concluyó que un clima organizacional saludable conlleva a mejorar la calidad del servicio.*

Palabras clave: *clima organizacional, identidad institucional, relaciones interpersonales y condiciones laborales, calidad de servicio.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la problemática relacionada con el clima institucional es un tema de creciente preocupación para compañías, empleados y expertos en recursos humanos. Las investigaciones y estudios realizados por organizaciones arrojan luz sobre una serie de desafíos y tendencias preocupantes que impactan a compañías de todas las dimensiones y rubros.

Uno de los problemas comunes en las compañías a nivel mundial es el deficiente clima laboral donde el 60% de empleados no está satisfecho en su trabajo, el 79% precisa que el entorno laboral no cumple con sus expectativas, el 70% indica que la variación del clima laboral depende de la relación con su jefe que está a cargo del área, el 51% indica que la atmosfera institucional es afectada por el estrés y causante de malas relaciones interpersonales en el trabajo y en el plano familiar [10].

El clima organizacional deficiente afecta en gran manera a la economía mundial, siendo que este genera un bajo compromiso laboral del trabajador hacia la empresa y las cifras son alarmantes, el bajo compromiso en el trabajo le genera un coste a la economía global de 7,8 billones de dólares y equivale el 11% del PIB a nivel mundial. La indagación de Gallup fue a 112.312 compañías en 96 países, así mismo se halló una asociación fuerte entre el compromiso en el trabajo y el rendimiento laboral, la retención, seguridad, rentabilidad y productividad en las compañías.

Las organizaciones federales en los Estados Unidos vienen teniendo problemas referentes a calidad de servicio que se brinda a los usuarios, siendo los trabajadores que por motivos de presión

laboral no brindan un servicio al usuario ajustado a las expectativas de la adquisición de bienes/servicios [13].

En el Perú [13], del universo total de empresas solo 60 compañías son consideradas como lugares idóneos para trabajar, las demás organizaciones, por el contrario, reflejan poco compromiso con su capital humano, 80% indica que no tiene oportunidades de crecimiento laboral, es decir las líneas de carrera son escasas para el trabajador. compensaciones poco competitivas, asimismo, el 70% no encuentran equilibrio entre las obligaciones laborales y el aspecto familiar, además de ello el liderazgo poco empático, viene generando un clima organizacional poco saludable, donde los colaboradores no se sienten valorados.

El 86% de trabajadores en el Perú está dejando su centro de trabajo por el mal clima laboral y el 14% restante lo realiza por el bajo salario que perciben, el 55% de trabajadores de las empresas en el ámbito nacional siente que el ambiente donde laboran no les inspira confianza, por lo que tienen miedo a cometer errores, el 8% siente timidez de expresar sus ideas y el 6% indican siente dudas para realizar consultas [12]. Todas estas situaciones están generando un clima organizacional negativo y afectan la productividad de las instituciones; esto tiene un efecto lineal en el desempeño, la retención de talento y la satisfacción de los clientes. La inequidad en el lugar de trabajo también es una preocupación importante. Las diferencias salariales, las oportunidades de desarrollo desiguales y la falta de diversidad en los niveles de liderazgo están generando tensiones y descontento entre los empleados, lo que puede perjudicar la cohesión y la cultura de la empresa [1].

En la Universidad Nacional, específicamente en el área de servicios generales se percibe un deficiente clima organizacional entre el personal, la falta de identidad institucional, relaciones saludables, condiciones laborales, incentivos, comunicación efectiva y desarrollo profesional pueden considerarse causas fundamentales. Esta situación conlleva consecuencias perjudiciales, como la desmotivación del personal, una disminución en la productividad y, en última instancia, una merma en la calidad de servicio brindada a la colectividad universitaria. Los empleados insatisfechos tienden a transmitir esa insatisfacción a los usuarios, lo que afecta la imagen institucional y la satisfacción de los clientes [10].

Por tanto, es imperativo abordar de manera integral este desafío, implementando estrategias que mejoren el ambiente laboral, y promuevan la capacitación y reconocimiento del personal, y fomenten una cultura de servicio orientada hacia la excelencia, lo que, a su vez, repercutirá positivamente en la calidad del servicio ofrecido por el Área de Servicios Generales.

II. METODOLOGÍA

Nuestro estudio se realizó como investigación básica [1], este enfoque busca aumentar el conocimiento sin una necesidad inmediata de aplicaciones prácticas. Optamos por un diseño no experimental, basado en la observación y estudio de conceptos en su entorno natural, sin manipular la variable del clima organizacional.

Introducimos dos variables clave. La Variable 1, Clima Organizacional, donde se define conceptualmente como la atmósfera creada por las acciones de los empleados, reflejada en actitudes para interactuar [14].

Se mide a través de identidad institucional, relaciones interpersonales y condiciones laborales, con indicadores específicos y una escala ordinal de cinco categorías. La Variable 2, Calidad de Servicio, se conceptualiza como la percepción del cliente sobre la excelencia y satisfacción al recibir servicio y se opera mediante elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad [7].

La población se compone de 70 colaboradores del área de servicios generales de la Universidad Nacional de Jaén. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión, seleccionando colaboradores directos con contrato permanente en 2023. La muestra incluye 60 colaboradores con contratos vigentes y permanencia en la Universidad, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La unidad de análisis es el colaborador del área de servicios generales.

Empleamos una encuesta como técnica principal, recolectando datos a través de un cuestionario estructurado. Este instrumento fue evaluado por expertos para validez y confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala y nuestros procedimientos incluyeron la revisión de datos, la encuesta a colaboradores y el análisis utilizando herramientas como SPSS y Excel. Se utilizó SPSS versión 27 y Excel para procesar y analizar los datos recopilados; además, adherimos al Código de Ética de la Universidad César Vallejo, asegurando la participación voluntaria, confidencialidad y ausencia de riesgos para los participantes.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente estudio se propuso determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en el Área de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Jaén para el año 2024. En consecuencia, se establece que el emprendimiento de los jóvenes en Perú está influido en un 56% según lo indicado en la Tabla I. Es importante tomar en cuenta otras variables que puedan tener un papel en la explicación de la variable dependiente, como el clima organizacional y la calidad de servicio.

TABLA I
RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	,745 ^a	,556	,548	7.952
a. Predictores: (Constante) Clima organizacional				

Los datos de la muestra respaldaron el modelo de investigación al demostrar un nivel de significancia por debajo de 0.05 (p-valor=0.0000), como se muestra en la tabla II.

TABLA II
ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	f	Valor crítico de f	
1	Regresión	1	3510.734173	3,511	73	8.20536E-12
	Residual	58	2803.44916	48		
	Total	59	6314.183333			
a. Variable dependiente: Calidad de servicio						
b. Predictores: (Constante), Clima organizacional						

En la tabla III el valor de $B_0 = 7.958$ y $B_1 = .815$ y con un nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.000), mientras que el error típico calculado fue de 4.958 y .095. La utilización de los datos permitió la elaboración de la fórmula de la ecuación de regresión lineal simple para describir el Calidad de Servicio al cliente. La ecuación (1) es:

$$\text{Log } Y = 7.958 + 0.815 X_1 \quad (1)$$

TABLA III
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

Modelo	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	
1	(Constante)	7.958	4.988	1.6	0.116	-2.0278
	X_1 Clima organizacional	0.815	0.095	8.5	8.205	0.624
a. Variable dependiente: Calidad de servicio						

Los resultados revelaron una asociación significativa moderada entre el clima organizacional y la calidad del servicio en el área estudiada. Un clima institucional favorable con empleados motivados se traduce en una mejor experiencia para el cliente, este estudio confirma que la esporádica promoción de la identidad institucional, relaciones interpersonales y condiciones laborales equitativas contribuyen a una percepción positiva de la calidad del servicio [8].

Estos hallazgos coinciden con investigaciones donde encontraron relaciones moderadas entre el clima organizacional y la calidad del servicio en diferentes contextos. La necesidad de fortalecer aspectos como la comunicación entre empleados, gestión de conflictos, identidad institucional, y condiciones laborales se destaca como un tema recurrente en estas investigaciones [5] [6] [9] [16].

En cuanto al objetivo específico 1, que buscaba analizar la relación entre la identidad institucional y la calidad del servicio, se encontró una asociación significativa moderada. La esporádica promoción de la identidad institucional vinculada a una mayor participación y reconocimiento del trabajo de los empleados influye positivamente en la calidad del servicio. Estos resultados enfatizan la importancia de fortalecer el sentido de pertenencia del empleado para brindar un servicio de calidad

[17].

El objetivo específico 2, centrado en la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio, también mostró una asociación significativa moderada. La promoción esporádica de la colaboración, la participación activa y la resolución de conflictos contribuyen a esta relación. Subrayando la necesidad de programas de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos, aspectos cruciales para brindar un servicio de calidad [15] [4].

Para, el objetivo específico 3, que exploró la relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio, reveló una asociación significativa moderada. La administración esporádica busca armonizar la carga laboral y la estabilidad laboral, influyendo positivamente en la calidad del servicio. Se destaca la importancia de mejorar aspectos como el ambiente físico y la estabilidad laboral para ofrecer un servicio de calidad [2][15].

En la prueba de hipótesis general, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.662 (Tabla 1), indicando que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y calidad de servicio.

TABLA IV
HIPÓTESIS GENERAL

		Clima organizacional	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Además, como resultado de las hipótesis específicas, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.634 (Tabla 2), indicando que existe correlación positiva moderada entre el Identificación institucional y calidad de servicio.

TABLA V
HIPÓTESIS ESPECIFICA

		Identidad institucional	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Identificación institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Así mismo, como resultado de la hipótesis específica, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.580 (Tabla 3), indicando que existe correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio.

**TABLA IV
HIPÓTESIS ESPECIFICA**

			Relaciones interpersonales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Como resultado de la hipótesis específica, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.521 (Tabla 4), indicando que existe correlación positiva moderada entre las condiciones laborales y calidad de servicio.

**TABLA VII
HIPÓTESIS ESPECIFICA**

			Condiciones laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis que el clima organizacional, la identidad institucional, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales están directamente relacionados con la calidad del servicio en el Área de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Jaén. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en aspectos como la comunicación entre empleados, gestión de conflictos, sentido de pertenencia y estabilidad laboral, que requieren atención para ofrecer un servicio de calidad óptimo.

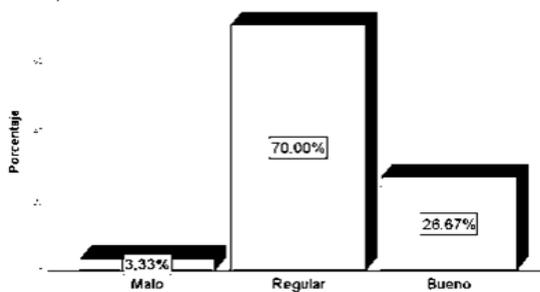


Fig. 1 Niveles del clima organizacional

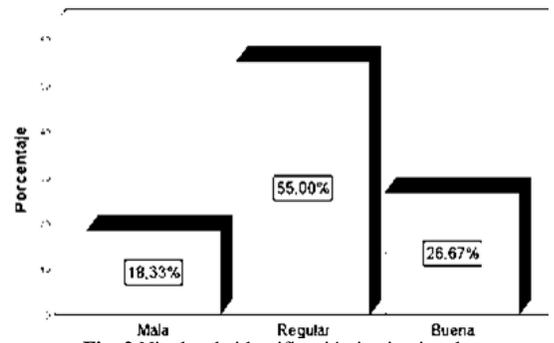


Fig. 2 Niveles de identificación institucional

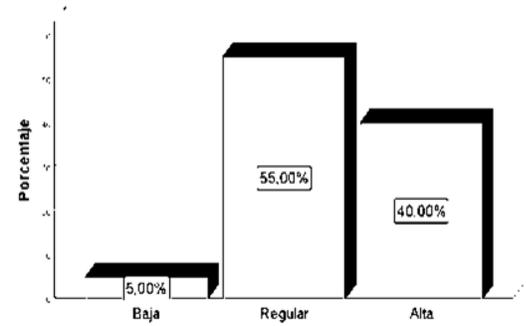


Fig. 3 Niveles de las relaciones interpersonales

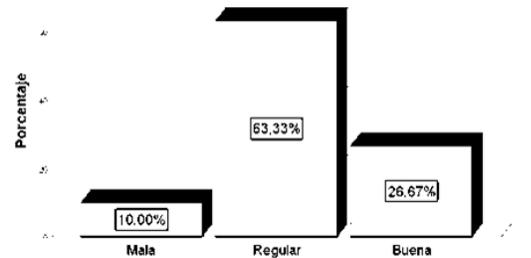


Fig. 4 Niveles de condiciones laborales

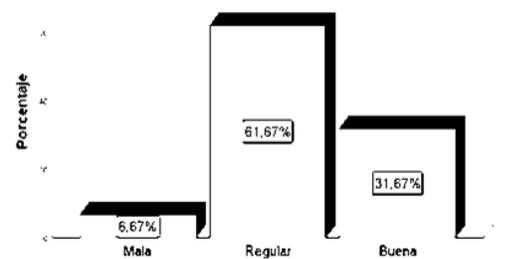


Fig. 5 Niveles de calidad de servicio

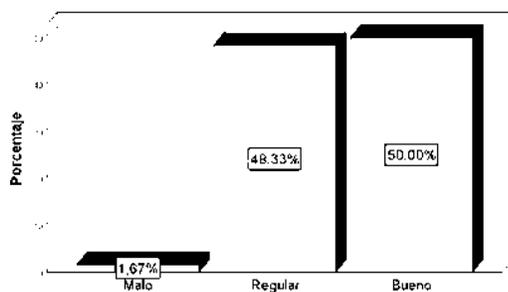


Fig. 6 Niveles de los elementos tangibles

Se evidenció que la perspectiva del más del 50 % de los colaboradores respecto a las dimensiones consultadas generalmente es calificada como regular con tendencia a alto, o bueno, reflejando a priori como se comporta el clima organizacional en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Jaén

VI. CONCLUSIONES

Asimismo, la investigación revela una conexión directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio en el entorno estudiado. Esta relación respalda la premisa inicial de que un ambiente laboral favorable puede influir positivamente en la prestación de un servicio de alta calidad.

Donde destaca la importancia de abordar tanto el clima organizacional como la calidad del servicio de manera conjunta para mejorar la experiencia global de los empleados y clientes. Un clima laboral positivo puede propiciar un ambiente propicio para brindar un servicio excepcional, mientras que una alta calidad en el servicio puede contribuir a mejorar el ambiente laboral.

Además de estas variables principales, se identifican otros factores que también influyen en la calidad del servicio, como la identidad institucional, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. Estos hallazgos sugieren la necesidad de un enfoque integral en la gestión de recursos humanos y la mejora continua de los procesos organizacionales.

Si bien se observan asociaciones significativas entre el clima organizacional, la calidad del servicio y otros factores analizados, se identifican áreas específicas que requieren atención y mejora. Estas incluyen la comunicación efectiva entre los empleados, la gestión proactiva de conflictos y la promoción de un sentido de pertenencia y estabilidad laboral.

REFERENCIAS

[1] American Customer Satisfaction Index ACSI. (2022). ACSI measures citizen satisfaction with over 100 services, programs, and websites of federal government agencies. Nueva York. Obtenido de <https://www.theacsi.org/news-and-resources/reports/>

[2] Anchay Huaman, S. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019. Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2817598>

[3] Arias Gonzales, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera Edición ed.). Lima: Enfoque Consulting E.I.R. Obtenido de https://www.academia.edu/69037546/Arias_Covinos_Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion_1_

[4] Carhuallanqui Avenio, B., Sanchez Ccance, A., & Valer Trinidad, A. (2018). Relaciones interpersonales y su relación con la calidad de servicio en el área de emergencia del hospital de apoyo Pichanaki. Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3265/2EN.ED%20102%20C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[5] Castañeda Mota, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 16(1), 1-12. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v16n1/2223-2516-ridu-16-01-e1555.pdf>

[6] Castañeda Quiroz, A. (2022). Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60515>

[7] Curbelo Martínez, D. (2021). Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción en organizaciones cubanas de la salud. Eument. net, 2(23), 51-66. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8550554>

[8] De Wang, Y., & Hsien Hsieh, H. (2012). Toward a Better Understanding of the Link Between Ethical Climate and Job Satisfaction: A Multilevel Analysis. Journal of Business Ethics, 105(4), 535-545.

[9] Fernández Cristaldo, A. (2020). El Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. Ciencia Latina, 1-12.

[10] Gallup. (2022). Estado de Lugar de trabajo global. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/wp-content/uploads/2022/06/state-of-the-global-workplace-2022-download.pdf>

[11] Gaspar Mendoza, C. (2022). el clima organizacional y calidad de servicio en docentes de la institución educativa teresa de la cruz – Huancavelica. Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2d3a168-f51b-4b51-9d54-30f86ceca8cf/content>

[12] Gestion. (29 de 04 de 2019). Managemet y empleo. 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes, págs. 1-2. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>

- [13] Great Place to Work Perú. (2023). Los Mejores Lugares para Trabajar™ 2023. Lima. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/media.greatplacetowork.com/peru/best-workplaces-in-peru/2023/reporte/Reporte+Los+Mejores+Lugares+Para+Trabajar+en+Per%C3%BA+2023.pdf>
- [14] Hincapié Parejo, N., Orellana Orellana, E., & Orellana Orellana, C. (2019). Clima organizacional en las instituciones educativas de Santa Marta, Colombia. 34-57. Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/4082/document-20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [15] Huarcaya Zegarra, E. (2020). Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los Comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate-Vitarte, periodo 2018. Lima. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_3f63f8492964dc6ab5ea0a944ceddb7/Description
- [16] Reátegui Tello, A. (2022). clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2022. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81342/Reategui_TAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [17] Tello Rabanal, J., & Torres Fernández, C. (2020). el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de una aerolínea sede en la ciudad Cajamarca en el año 2020". Cajamarca.