

El clima laboral y la calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua

The working climate and the quality of administrative services at the National Intercultural University “Fabiola Salazar Leguía” in Bagua

DOI: 10.46932/sfjdv4n7-014

Received on: September 11th, 2023

Accepted on: October 09th, 2023

Daniel Jesús Castro Vargas

Magister en Administración de la Educación y en Administración de Empresas

Institución: Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH)

Dirección: Diego Palomino, 1618, Jaén, Perú

E-mail: djcastrov@unach.edu.pe

Sonia Carmina Venegas Paz

Doctora en Educación

Institución: Colegio de Periodistas del Guayas

Dirección: La Joya Rubí Daule, Ecuador

E-mail: svenegaspaz@gmail.com

Luis Alfredo Abanto Merino

Doctor en Administración

Institución: Universidad Nacional Autónoma de Chota

Dirección: Calle Obispo de la Calle y Heredia, 377, San Andrés, Trujillo, Perú

E-mail: labantom@unach.edu.pe

Lili Díaz Manosalva

Magister en Agronegocios

Institución: Universidad Nacional Autónoma de Chota

Dirección: Jr. Adriano Novoa, 591, Chota, Cajamarca, Perú

E-mail: ldmanosalva2204@gmail.com

Irma Rumela Aguirre Zaquinula

Doctora en Administración de la Educación

Institución: Universidad Nacional de Jaén

Dirección: Carretera Jaén, San Ignacio, Sector Yanuyaku, Jaén, Perú

E-mail: irma.aguirre@unj.edu.pe

Jorge Bautista Núñez

Maestría en Estadística

Institución: Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Dirección: Calle Ecuador, 651, José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Perú

E-mail: jotabauti7@gmail.com

Francisco Javier Gómez Nicacio

Magister en Investigación

Institución: Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar

Leguía de Bagua

Dirección: Jr. Antonio Rivero, N° 1800, Porvenir, Trujillo, Perú

E-mail: gomeznicaciof@gmail.com

Elixer Alexandra Palma Batalla

PhD en Educación

Institución: Unidad Educativa "Los Guayacanes"

Dirección: 20 de Febrero Norte, Quevedo, Ecuador

E-mail: elixer1972@hotmail.com

RESUMEN

Esta investigación educativa surgió después de efectuado el diagnóstico situacional y procesados empíricamente datos relacionados con problemas centrados en bajos niveles de clima laboral y deficiencias en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de la provincia de Bagua, región de Amazonas. Situaciones problemáticas confirmadas científicamente, con resultados de cuestionarios aplicados a cuarenta colaboradores administrativos, que respondieron veinte indicadores agrupados en cuatro dimensiones: empatía, tolerancia, liderazgo, contexto, de variable clima laboral; y a veinticinco usuarios internos y externos, que respondieron a veinte ítems, agrupados en tres dimensiones: atención, prestación, emotividad, de variable calidad de servicios administrativos. En ambos casos, resultados se ubicaron en nivel bajo; comparación de relación utilizando análisis correlacional, demostró existencia de correlación positiva moderada (Pearson=0.570, $p<0,01$), según el p-valor, entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua. Además, reflejó correlación positiva entre variable clima laboral y dimensiones de variable calidad de servicios administrativos: moderada en atención (Pearson=.514, $p<0,01$); baja en percepción (Pearson = .466, $p<0,01$); débil en emotividad: (Pearson=.356, $p<0,01$). Por tanto, variables se correlacionan positivamente, con 99% de confianza, después del análisis se constató dependencia entre ambas.

Palabras clave: clima laboral, calidad de servicios administrativos, empatía, liderazgo, prestaciones.

ABSTRACT

This educational research purposes arose after the situational diagnosis and empirically processed data related to problems focused on low levels of working climate and deficiencies in the quality of administrative services at the National Intercultural University "Fabiola Salazar Leguía" of the province of Bagua, Amazon region. Scientifically confirmed problematic situations, with results of questionnaires applied to forty administrative collaborators, who responded to twenty indicators grouped into four dimensions: empathy, tolerance, leadership, context, of variable working climate; and twenty-five internal and external users, who responded to twenty items, grouped into three dimensions: attention, performance, emotion, of variable quality of administrative services. In both cases, results were located at a low level; comparison of relationship using correlational analysis, demonstrated the existence of moderate positive correlation (Pearson=0.570, $p<0.01$), depending on the p-value, between working climate and quality of administrative services at Universidad Nacional Intercultural de Bagua. In addition, it reflected a positive correlation between variable working climate and dimensions of variable quality of administrative services: moderate with attention (Pearson.514, $p<0.01$); perception (Pearson .466, $p<0.01$); emotionally weak: (Pearson.356, $p<0.01$). Therefore, variables correlate positively, with 99% confidence, after analysis dependence was found between the two.

Keywords: working climate, quality of administrative services, empathy, leadership, benefits.

1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación establece correlación positiva entre dos variables: Clima laboral (X) y Calidad de servicios administrativos (Y), en ámbito concreto: Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de la provincia de Bagua, región de Amazonas, previo análisis de compleja situación fenoménica relacionada con variables de estudio.

En relación al artículo científico (Abd-Elrahman et al,2020) titulado: “*Impacto de la Calidad del servicio en el desempeño organizativo del sector de las telecomunicaciones móviles en Egipto*”, manifiesta; sobre la calidad de servicio (SQ) la definición de investigadores y profesionales dirigió su atención al fuerte efecto en la satisfacción del cliente, lealtad del cliente, negocio rendimiento y rentabilidad y la vez la expectativa del cliente de un buen servicio.

Climas laborales en organizaciones inteligentes concentran energías en motivación y satisfacción constantes en colaboradores, tal como hizo Henry Ford en autos, Steven Jobs y Steve Wozniak, cofundadores de Apple, Pepsi al derrotar a Coca Cola; con elevación de aspiraciones profesionales se transforman propósitos personales y empresariales... (Senger, 2015:227). Visiones y climas generan confianzas e identidades comunes.

Clima es atmósfera institucional, abarca contextos internos, externos, moviliza personas ligadas a constancias motivacionales dentro de estructuras empresariales, procurando ejercicio efectivo de servicios diversos, desarrollando relaciones intersubjetivas... (Africano, 2015).

Clima laboral es definido como ambiente compartido entre miembros de organizaciones productivas o de servicios; con colaboradores ligados a constantes grados motivacionales; ejercicios constantes en actividades efectivas... (Ángeles, 2013).

Dessler, en 2013, se determinó inexistencia consensuada del término clima laboral, pues dependía de factores institucionales puramente subjetivos. Enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer, en 1990, definió clima laboral como conjunto permanente de caracteres personales, describen, distinguen organización, influyen en actuaciones y conductas de colaboradores (Koonz, Weihrich, Cannice, 2016).

Características favorables del clima laboral generan repercusiones motivacionales en colaboradores, consecuencias variadas en organización: producción, satisfacción, rotación, adaptación, promoción, aceptación de encargos, cumplimiento de tareas. Litwin y Stinger postularon nueve dimensiones en climas afectivos: correcta estructuración, máxima responsabilidad, recompensas efectivas, desafíos constantes, relaciones interpersonales, cooperación permanente, estándares exigentes, identidad personal (Dessler, 2013).

También esta calidad se basa en teoría motivacional de Maslow (1998), que humanistamente desarrolló jerarquía de necesidades de estima, valoración de uno mismo u otorgada por otras personas... (Maslow, 1998).

Son dimensiones de calidad de servicios administrativos, basadas en propuesta de Koontz, Weihrich, Cannice (2016): Atención, acción de canalización mental para advertir cuidado o concentración exclusiva hacia objetos o circunstancias que se desean conocer, en contextos y tiempos determinados (Mintzberg, 2015).

Emotividad, estado de conmoción desencadenado por estímulos internos o externos, que demuestran íntima relación orgánica y psicológica... (Albes, 2015).

La investigación se centra en constructos teóricos de Senger (2015), quien considera negocios y empresas como sistemas humanos, ligados a relaciones interrelacionadas, que padecen traumas invisibles (clima, calidad, empoderamiento) ...

Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de la provincia de Bagua, región de Amazonas, fundada y autorizada el 03 de febrero de 2014, registrada en sociedades mercantiles y comerciales como universidad. Funciona en Jirón Comercio N° 128. Atiende carreras de Ingeniería Civil, Biotecnología y Negocios Globales. La universidad está en relación a la Ley Universitaria 30220 en concordancia del artículo 48, investigación como la esencia básica de desempeño de los docentes, alumnos de crear nuevos conocimientos para solucionar los problemas de la sociedad en su entorno socio-económico dentro de su múltiple realidad de la región Amazonas.

La calidad del servicio administrativo dentro del proceso de gestión institucional en la universidad existe limitaciones como procesamos la calidad del servicio a los docentes, alumnos, instituciones proveedoras de servicios e insumos, pero nos centramos como elevar el nivel de la calidad de los servicios mediante este trabajo de investigación.

2 MARCO NORMATIVO

- Ley General de Educación 28044
- Ley 28175 Ley Marco del Empleo Público
- Ley Universitaria 30220
- Ley N° 29614, Ley de creación de la Investigación Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.
- Estatuto de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de la provincia de Bagua-2020, aprobada con resolución de comisión organizadora n°273-2020-UNIFSLB/CO
- Plan estratégico institucional 2015 al 2021
- Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua, resolución de comisión organizadora N°274-2020- UNIFSLB/CO Bagua, 18 de Setiembre del 2020.
- Reglamento General de la Investigación Universidad Nacional Intercultural “Fabiola

Salazar Leguía” de Bagua, aprobado con resolución de comisión organizadora N°167-2017-UNIFSL-B/CO.

- Líneas de Investigación 2020 de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua
- Proyecto de Universidad Nacional Intercultural de Bagua 4344

3 METODOLOGÍA

Investigación de tipo descriptivo, nivel correlacional, identifica objetivamente relaciones entre variables de estudio (X, clima laboral; Y, calidad de servicios administrativos), en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua. Correlaciona variables, estableciendo relaciones en base a dimensiones establecidas, midiendo grados de asociación: fuerte, débil, directa, indirecta, verdadera, errónea, positiva, negativa, alta, baja, utilizando herramientas estadísticas de correlación de Pearson; donde no importa orden de presentación de variables, ya que lo fundamental son los grados existentes en asociación o relación (Ávila, 2010).

Tabla 1: Población de Universidad Nacional Intercultural de Bagua

Participantes	Varones	Mujeres	Total
Directivos	15	10	25
Administrativos	38	12	50
Usuarios	30	30	60
Total	83	52	135

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Tabla 2: Muestra representativa Universidad Nacional Intercultural, Bagua

Participantes	Varones	Mujeres	Total
Administrativos	30	10	40
Usuarios	15	10	25
Total	45	20	65

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

4 RESULTADOS

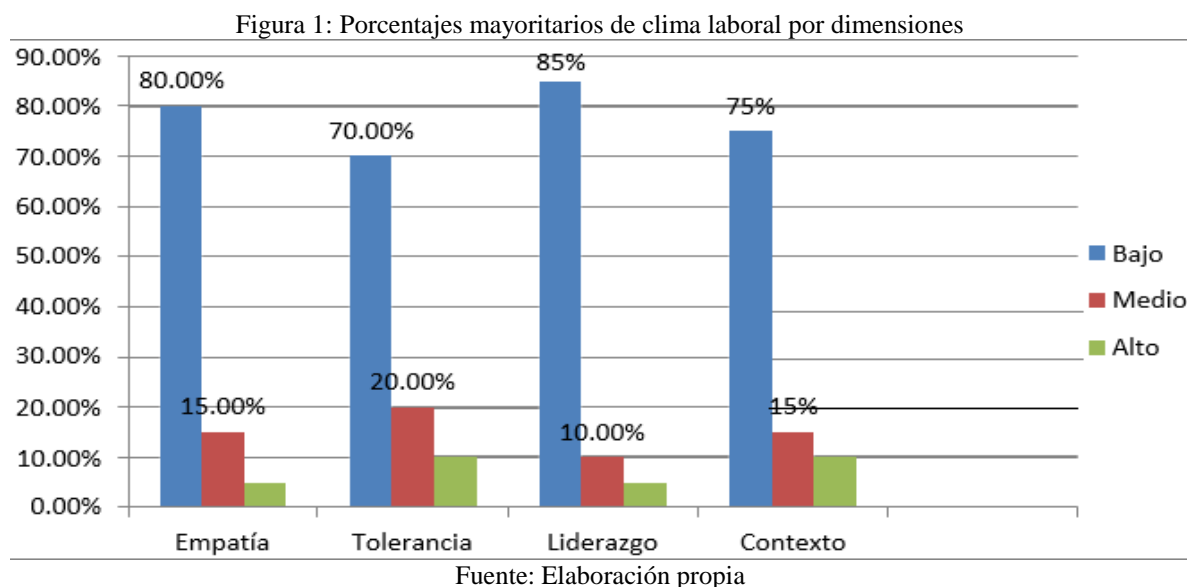
Tabla 3: Niveles de dimensiones de clima laboral

Niveles	Empatía		Tolerancia		Liderazgo		Contexto	
Alto	2	5%	4	10%	2	5%	4	10%
Medio	6	15%	8	20%	4	10%	6	15%
Bajo	32	80%	28	70%	34	85%	30	75%
Total	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Mayoría de colaboradores administrativos se ubicaron en nivel bajo en cuatro dimensiones

medidas, se deducen serias deficiencias en clima laboral: 80 % reconoció escaso manejo de conversaciones y diálogos empáticos con sus compañeros; 70 % demostró intolerancias, faltas de respeto por culturas ajenas; 85 % criticó el escaso liderazgo en la organización educativa; 75 % reflejó escaso compromiso en cuidado y conservación del contexto institucional.



Se aprecian porcentajes más elevados ubicados en nivel bajo en cuatro dimensiones, se deducen deficiencias en variable clima laboral: escasas habilidades empáticas dificultan comunicaciones interactivas; faltas en respetos e intolerancias en el trato con los demás colaboradores; escasos niveles de liderazgo en directivos y personal jerárquico; notorias fallas en el cuidado y conservación del contexto, máquinas, materiales, mobiliarios de institución educativa.

Tabla 4: Estadígrafos de las dimensiones de clima laboral.

	Empatía	Tolerancia	Liderazgo	Contexto
N válidos	40	40	40	40
N perdidos	0	0	0	0
Media	11.4	9.2	7.1	8.9
Desv. típico	.261	.253	.385	.281
Varianza	.066	.062	.146	.077

Fuente: Elaboración propia

Media aritmética de variable clima laboral, sumó 9.15 puntos, reflejó serias deficiencias en dimensiones medidas; 1.17 en desviación estándar indicó dispersión de aceptación en clima laboral en relación con la media; 0.34 en varianza reflejó dispersión promedio en relación al valor central.

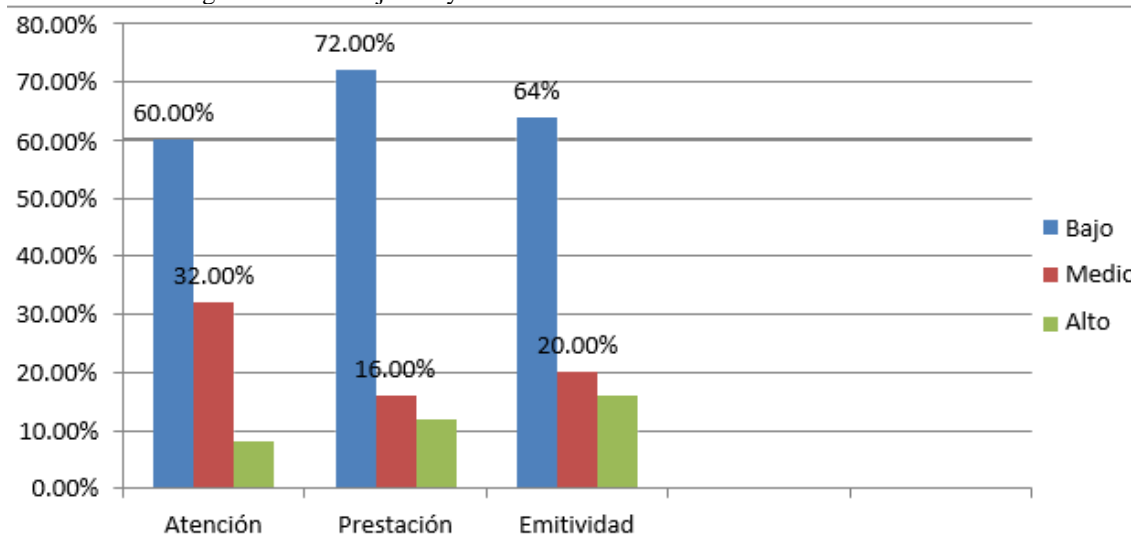
Tabla 5: Niveles de dimensiones de calidad de servicios administrativos

Niveles	Atención	Prestación	Emotividad
Alto	2 8%	3 12%	4 16%
Medio	8 32%	4 16%	5 20%
Bajo	15 60%	18 72%	16 64%
Total	25 100	25 100	25 100

Fuente: Elaboración propia

Mayoría de usuarios internos y externos se ubicó en nivel bajo en tres dimensiones medidas de variable calidad de servicios administrativos, reflejó percepciones negativas en relación a servicios recibidos: 60 % destacó incorrecta atención, tardanzas y demoras; 72 % se quejó por falta de competencias en encargados de trámites y escaso conocimiento de normas administrativas para resolver pedidos o quejas; 64 % lamentó escasas emotividades positivas en colaboradores.

Figura 2: Porcentajes mayoritarios en calidad de servicios administrativos



Fuente: Elaboración propia

Se aprecian porcentajes más elevados en nivel bajo en tres dimensiones medidas, supone percepciones negativas en usuarios internos y externos en relación a deficiente atención prestada durante los trámites, fallas constantes en prestación de servicios, escasa emotividad y afectividad en colaboradores encargados de atender al público.

Tabla 6: Estadígrafos dimensiones de calidad de servicios administrativos

	Atención	Percepción	Emotividad
N válidos	25	25	25
N perdidos	0	0	0
Media	8.28	7.72	10.52
Desv. típico	.398	.389	.356
Varianza	.116	.122	.133

Fuente: Elaboración propia

Promedio aritmético de variable calidad de servicios administrativos sumó 8.84 puntos, reflejó percepciones negativas en las tres dimensiones medidas; 1.45 en desviación estándar indicó dispersión de aceptación en calidad de servicios administrativos en relación con el promedio; 0.42 en varianza reflejó dispersión promedio con relación al valor central.

Tabla 7: Comparación de estadígrafos en variables X, Y.

Estadígrafos	Clima laboral	Calidad de servicios administrativos
Media	9.15	8.84
D.S	1.17	1.45
Vza.	0.34	0.42

Fuente: Elaboración propia

Comparación reflejó estadígrafos en niveles bajos, demostró deficiencias en clima laboral y percepciones negativas en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua.

Tabla 8: Correlación clima laboral y calidad de servicios administrativos

		Clima laboral	Calidad de servicios administrativos
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	25
Calidad de servicios administrativos	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	25

** Correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Existencia de correlación positiva moderada (Pearson=0.570, $p < 0,01$), según el p-valor, resultó estadísticamente significativa, porque si se repite el estudio con población de características similares o se incrementa la muestra, las probabilidades que los resultados cambien, serán .000 siempre.

Tabla 9: Correlación clima laboral y calidad de servicios administrativos

	Atención	Percepción	Emotividad
Correlación de Pearson	,514**	,466**	,356*
Sig. (bilateral)	0	0,001	0,001
N	40	40	40

** Correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* Correlación significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Existencia de correlación positiva entre variable clima laboral y dimensiones de calidad de servicios administrativos, moderada con atención (Pearson=.514, $p<0,01$); baja con dimensión percepción (Pearson = .466, $p<0,01$); débil con dimensión emotividad (Pearson = .356, $p<0,01$). Resultados demuestran que variables se correlacionan positivamente, con 99% de confianza, después del análisis se constata que son dependientes unas de otras. En relación con prueba de hipótesis, utilizando software estadístico SPSS:

Tabla 10: ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	260.063	2	130.031	3550.640	0.000a
Regression	3.003		3.662E-02		
Residual	263.066	26			
Total		52			

a. Predictors (Constant), Clima laboral (X)

b. Dependent Variable: Calidad de servicios administrativos (Y)

Fuente: Elaboración propia

Anova mostró Sig. 0.000, indicativo para presente investigación, pues modelo de regresión elegido para colaboradores administrativos y usuarios internos y externos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua, resultó válido con nivel de significancia del 5%. En síntesis, según datos analizados, se constató que en grupos de estudio existen relaciones directas entre clima laboral y calidad de servicios administrativos, en ámbito específico de investigación: Universidad Nacional Intercultural de Bagua.

Respecto a Desviación Estándar (DS) se obtuvieron los siguientes resultados:

$$ECF = 0.027 = 1 \text{ varianzab} = 1 \text{ var.b}$$

$$NS = 0.032 = 2 \text{ varianzab} = 2 \text{ var.b}$$

Referente a standardized coeficientes, resultados fueron los siguientes:

ECF: 0.877

NS: 0.120

Respecto a la prueba t student se obtuvieron los siguientes resultados:

$$\text{Clima laboral: } t = \frac{2.417}{0.027} = 6.468E - 02$$

$$\text{Calidad de servicios administrativos: } t = \frac{17.641}{0.032} = 0.567$$

Resultados obtenidos mediante prueba t student indicaron que coeficientes calculados para variables: Clima laboral (X) y Calidad de servicios administrativos (Y) fueron estadísticamente diferentes de cero, por lo tanto, significó que modelo utilizado fue válido para grupos de colaboradores administrativos y usuarios internos y externos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua. En cuanto a H_1 el análisis de regresión múltiple permitió señalar existencia de correlación positiva entre: Clima laboral (X) y Calidad de servicios administrativos (Y) en muestra representativa del ámbito concreto investigado.

De acuerdo a resultados obtenidos se encontró P valor de 0.018, lo cual determinó que el coeficiente de regresión múltiple resultó significativo al 0.05.

Entonces:

$$P \text{ valor} = 0.018 * P = 0.018 < 0.05$$

Por tanto, se rechazó hipótesis nula con nivel de significancia de 5% y se aceptó hipótesis alterna: *Ha = El clima laboral influye positivamente en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua.*

5 DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico, se identificaron niveles de clima laboral en cuarenta colaboradores administrativos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua; respuestas mayoritarias del cuestionario se ubicaron en nivel bajo en las cuatro dimensiones medidas, indicativo concreto de lamentables deficiencias en clima laboral: escasez de diálogos empáticos y buenas conversaciones con sus pares (80 %); intolerancias, posturas irrespetuosas hacia culturas ajenas (70 %); críticas constantes hacia la falta de liderazgo organizacional (85 %); escaso compromiso en manejo, cuidado y conservación del contexto institucional (75 %). Promedio aritmético de 9.15 puntos ratifica deficiencias en instrumento

aplicado.

Resultado coincide con antecedente presentado por Castillejo y Palomares (2016), que en Universidad de Barcelona, constataron climas laborales adversos, generadores de constantes tensiones: colaboradores enfrentado con sistema social, heterogeneidad comportamental negativa en administrativos, escasas competencias serviciales en fuerza laboral, destrucción de valores, tergiversación comunicativa, interpretaciones erróneas, situaciones conflictivas, constante quejas de usuarios internos y externos.

También guarda coincidencia con constructos teóricos de Rojas (2015), pues subjetivamente colaboradores cuestionan sistema formal en empresas, por cuestiones ambientales, actitudes paternalistas o permisivas, falta de liderazgo para elevar compromiso y participación; agregan variables físicas: ruido excesivo, baja temperatura, escasa iluminación, espacios pequeños e incómodos para trabajar, incorrecta disposición de ambientes, excesivas reuniones, carencia de estímulos, ridículas recompensas, excesivo control y carencia de libertad para efectuar innovaciones.

El segundo objetivo específico, mediante aplicación de cuestionario a veinticinco usuarios internos y externos, resultados demostraron nivel bajo en calidad de servicios administrativos: 60 % cuestionó deficiencias en atención, excesivas tardanzas, demoras en trámites; 72 % se quejó por escasas competencias en prestaciones de servicios, pérdidas de tiempo, trámites engorrosos, desconocimiento de normas administrativas; 64 % lamentó escaso manejo de emotividades en administrativos durante tratos y atenciones al público. Media aritmética de 8.84 puntos ratificó deficiencias en calidad de servicios administrativos.

Resultado concuerda con problemática presentada por Rossi (2017), acerca de escasa calidad de servicios en organismos y colaboradores del Estado, por ejemplo, ciudadanía cuestionó a jueces y fiscales por resoluciones emitidas y actuaciones plagadas de desconfianza y parcialización en casos asumidos (56 %); manifestaron aversiones por corruptelas y contubernios en congresistas (74 %); expresaron desacuerdos con medidas del ejecutivo (47 %); criticaron injusto papel recaudador de SUNAT (43 %); mayoritariamente se quejaron por la corrupción que campea en todos los organismos del Estado (79 %).

También guarda coherencia con aportes teóricos de Senger (2015), quien constata pésimos servicios administrativos en diversidad de empresas, por ejemplo, en aerolíneas, acumulación de excesivas reservas, desórdenes en atención a pasajeros; en hotelería, camareros sin preparación, quejas por inseguridad y desconfianza; en hospitales, maltratos de enfermeras, agobiadas con problemas personales; en talleres de reparación, reclamos frecuentes; en universidades y oficinas del Estado, excesiva burocracia, quejas, insatisfacciones en usuarios.

El último objetivo comparó relación entre variable de estudio, en muestra representativa, utilizando análisis correlacional, resultados demostraron existencia de correlación positiva moderada

(Pearson=0.570, $p<0,01$), según el p-valor, entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua.

Correlación positiva entre variable clima laboral y dimensiones de variable calidad de servicios administrativos: moderada con atención (Pearson=.514, $p<0,01$); baja con percepción (Pearson = .466, $p<0,01$); débil con emotividad: (Pearson = .356, $p<0,01$). Resultados demuestran que variables se correlacionan positivamente, con 99% de confianza, después del análisis se constata dependencia entre ambas.

Concuerda con antecedente de Dorantes (2016), que en Sinaloa, halló correlación positiva entre ambientes afectivos con desempeños administrativos, gracias al apoyo de redes informáticas; tecnología digital y satisfacción en usuarios externos, confiabilidad, trato personalizado en trabajo remoto; de este modo, resalta importancia de redes informáticas en campo empresarial, fomenta mejores climas laborales entre participantes, complementa dinamismo, innovación, técnicas, procedimientos y métodos en mundo que cambia aceleradamente.

Resultados de prueba t student indicaron que coeficientes calculados para variables: Clima laboral (X) y Calidad de servicios administrativos (Y) fueron estadísticamente diferentes de cero, por lo tanto, modelo utilizado fue válido para grupos de colaboradores administrativos y usuarios internos y externos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua.

6 CONCLUSIONES

Resultados de cuestionario aplicado identificó nivel bajo en clima laboral de colaboradores administrativos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua: escasez de diálogos empáticos, relaciones perjudiciales con sus pares; intolerancias personales, posturas irrespetuosas hacia culturas ajenas; falta de liderazgo estratégico en organización educativa; escaso compromiso en manejo, cuidado y conservación del contexto institucional; promedio aritmético de 9.15 puntos ratificó deficiencias en clima laboral.

Cuestionario aplicado a veinticinco usuarios internos y externos, reflejó nivel bajo en calidad de servicios administrativos: deficiencias en atención, excesivas tardanzas, demoras en trámites; escasas competencias en prestaciones de servicios, pérdidas de tiempo, trámites engorrosos, desconocimiento de normas administrativas; escaso manejo de emotividades en administrativos durante tratos y atenciones al público; media aritmética de 8.84 puntos ratificó deficiencias en calidad de servicios administrativos.

Comparación de resultados mediante análisis de regresión múltiple y software estadístico SPSS, permitió constatar existencia de correlación positiva moderada (Pearson=0.570, $p<0,01$), según el p-valor, entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua.

REFERENCIAS

- Abd-Elranhman, Azza El-Borsaly, Hassan, S (2020) The impact of service quality on organizational performance in the mobile telecommunications sector i Egypt. Vol 02 N° 1(2020) 93-104.<https://doi.org/10.248774/pes02.01.010>. <https://bit.ly/3hdzFH4>
- Accilio-Tucto, E (2017) La Calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL-Huánuco, año 2017 [tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio UNHEVAL. <https://bit.ly/369emXo>
- Adenauer, K (2017). América en la senda de implementación de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización. Bolivia, La Paz: Presencia.
- Africano, H. (2015). El comportamiento organizacional y la satisfacción de los trabajadores. Barcelona, España: Gránica S.A.
- Alava, C. (2015). Lecciones de Psicología Educativa para ámbitos universitarios latinoamericanos. Lima: San Marcos S. A.
- Alberca, N. y Caballero, G. (2016). Currículo por competencias y desempeños administrativos en Universidad Jorge Basadre Grossman. (Tesis de Doctorado en Educación). Tacna: Universidad Jorge Basadre Grossman.
- Albes, G. (2015).Desempeños Laborales. Calidad de Servicios Administrativos. Buenos Aires: Alianza S.A.
- Alcántara, M. (2016). Gobernabilidad, crisis y cambios. Madrid: Fondo de Cultura Economica de España.
- Ángeles, C. (2013). Cultura organizacional, liderazgo, valores y funciones laborales. México: Prentice Hall.
- Arnal, J. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Chiclayo: Universidad Privada Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ávila, R. (2010). Metodología de la Investigación. Cómo elaborar la tesis y/o investigación. Lima: Estudios y Ediciones S.A.
- Bedoya, J. (2015). Epistemología y Pedagogía. Ensayo histórico crítico sobre el objeto y métodos pedagógicos. 6ta. Edición. Bogotá. Colombia: ECOE.
- Chavesta, A. (2019). El Team Building como técnica para fortalecer Liderazgo Transformacional en docentes de Institución Educativa Privada de Monsefú (Tesis de Maestría en Psicología Educativa). Chiclayo: Universidad César Vallejo
- Gallo-Ruiz, K.M (2017) Satisfacción laboral y calidad de servicio de los colaboradores administrativos de la Filial Sullana-USP [tesis de maestria, Universidad San Pedro-Perú] Repositorio Institucional USP. <https://bit.ly/3haKcsX>
- Corrochano, N. (2015). Relación entre satisfacción laboral de egresados y valor del currículo por competencias en Escuela Profesional de Economía. (Tesis de Maestría en Educación). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Cuya, H. (2017, julio 18). Recursos naturales y protección del Estado en el Perú. Chiclayo: Revista Lundero, diario La Industria.

Dessler, T. (2013) Las dimensiones del clima organizacional. Ediciones Morata. México.

G. Ortegon-Cortazar, O. Garcia-Bedoya, J. Samper and F. Garcia, "A Case of Use in the Management of Administrative Processes, Control of Procedures and Services to Citizens In E-Government," 2020 3rd International Conference on Information and Computer Technologies (ICICT), 2020, pp. 36-40, <https://doi.org/10.1109/ICICT50521.2020.00014>. <https://bit.ly/3Ao7Zxi>

Fernández, A. y León, D. (2015). Niveles de desempeños en servicios administrativos en trabajadores de Instituciones Educativas de Educación Básica en provincia de Lambayeque. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas). Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Gamarra, J. y Dávila, E. (2016). Modelo de gestión basado en equidad y cumplimiento de responsabilidades y clima institucional en trabajadores administrativos del sector Salud de Lambayeque. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas). Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo.

Gallegos, M. (2016). Educación financiera, administrativa, ambiental y complejidad. España, Sevilla: Diada.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Interamericana.

Iparraguirre, D. (2015). Aplicación del modelo de gestión sistémica para elevar desempeños administrativos en trabajadores de Facultad de Administración en Universidad Particular de Chiclayo. (Tesis de Maestría en Educación) Chiclayo: Universidad Particular.

Izquierdo, J. (2017, agosto, 25). Crecimiento del empleo e índices económicos en el Perú. Lima: Diario Gestión.

López- Nolorbe, L, Varga-Alado , F (2019) Gestión de calidad y su asociación con la cultura emprendedora en los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva de Maquia-Loreto 2019[Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres] Repositorio de USMP. <https://bit.ly/3huYzri>

Maslow, A. (1998). La pirámide de las necesidades humanas. Separata.

Lima: Universidad de Lima.

Mintzberg H. (2015) Organizaciones profesionales y procesos estratégicos en mundos competitivos. México: Prentice Hall.

Morris, Ch. (2013). El trabajo directivo y la cultura en las organizaciones escolares. Cali, Colombia: Planeta.

Pasarella, F. (2018). La calidad de vida y satisfacción en trabajadores del mundo. Argentina: Alianza.

Peralta, L. (2019) Técnicas de especialización en negociación internacional. Lima: Facultad de Administración y Negocios. Universidad Tecnológica del Perú.

Porras, L. (2019) Rol de aduanas y cadenas logísticas en comercio internacional. Lima: Facultad de Administración y Negocios Internacionales. Universidad de Ciencias Aplicadas.

Senger, P. (2015). La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires: Granica.

Silva, B. y Zevallos, J. (2015). Clima institucional y desempeños administrativos en trabajadores de Oficina de Extensión y Proyección Social de Facultad de Ciencias Agrarias de UNSMT. (Tesis de Maestría en Educación). Tarapoto: Universidad Nacional.

Sosa, J. (2010) Técnicas de investigación social. Teoría y Ejercicios.

Madrid: Thomson S.A.

Tedesco, J.C. (2014, octubre 16). Manejo de organismos públicos en América Latina y El Caribe. Santiago de Chile: Revista Tablero.

Yepes, L.M. (2016) Trayectoria del diseño instruccional y currículo por competencias. Medellín: Fundación Universitaria