



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**

**Filial Jaén**



---

*UDCH, una Universidad Creativa, Competitiva y Humana...*

## **ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA**

### **Maestría en Administración de Negocios.**

---

#### **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS EN UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
“FABIOLA SALAZAR LEGUÍA” DE BAGUA - 2019.

#### **AUTOR:**

CASTRO VARGAS, DANIEL JESÚS

#### **ASESOR:**

Dr. LUIS ALBERTO ELERA VILELA

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Sostenible y Sustentable, Emprendimiento y  
Responsabilidad Social-Administración de Negocios: Gerencia Funcional.

Pimentel, Setiembre de 2020

## DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme permanentemente, darme fuerzas para cumplimiento de metas, perfeccionamiento personal y profesional.

A mis padres Maria Elena y Jorge Roberto, por entendimiento y apoyo incondicional que brindan oportunamente.

A mi querida familia, mi esposa Lili Solid y mis amados hijos Daniela y Lucas por sus palabras de aliento constante.

**Daniel**

## **AGRADECIMIENTO**

A Universidad Particular de Chiclayo, por facilitarme herramientas necesarias para el fortalecimiento de competencias profesionales y obtención de grados académicos.

A Doctores, Maestros, Licenciados de probada solvencia ética y académica, por orientarme adecuadamente por difíciles e interesantes senderos de investigación científica, motivarme permanentemente para la finalización exitosa del presente trabajo.

A colaboradores administrativos y de servicio, por proporcionarme ambientes gratos y seguros, equipos y materiales adecuados, climas propicios para compartir experiencias, conocimientos y profundizar relaciones interpersonales.

**El Autor**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación con fines de graduación 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.

Clima laboral y Calidad de servicios administrativos se relacionan con transformaciones constantes en campo organizacional, implica liderazgos estratégicos en ejecutivos de la universidad, actitudes, competencias, comportamientos eficaces y respetuosos en colaboradores, percepciones positivas en usuarios, relaciones intersubjetivas entre actores internos y externos, así como visión, misión, gestión, desempeños, compromisos institucionales.

Investigación combina holísticamente metodologías: cualitativa, cuantitativa, histórica, deductiva, dialéctica; establece hipotéticamente causas, las relaciona con efectos objetivos, utiliza argumentaciones lógicas, basadas en constructos teóricos modernos e innovadores, procesados constructivamente y experimentados en ámbitos empresariales, productivos y de servicio, consensuados afectiva, democrática y colectivamente.

Clima laboral y satisfacción de usuarios repercuten en calidad de servicios administrativos, gracias a desempeños dinámicos, atenciones oportunas, competencias genéricas de colaboradores; quienes responden a orientaciones adecuadas de líderes institucionales.

Se deja a consideración de miembros del Jurado Examinador la presente investigación para que con altos criterios profesionales brinden observaciones que permitan perfeccionar contenido temático o aspectos formales del presente estudio; actuaciones que se agradecen anticipadamente.

## RESUMEN

Esta investigación educativa con fines de graduación 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.

## ABSTRAC

This educational research for graduation 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 correlal 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.

**Key words:** Working climate, quality of administrative services, empathy, leadership, benefits.

## ÍNDICE

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Portada                                             |     |
| Dedicatoria                                         | ii  |
| Agradecimiento                                      | iii |
| Introducción                                        | iv  |
| RESUMEN                                             | v   |
| ABSTRAC                                             | vi  |
| ÍNDICE                                              | vii |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN            |     |
| 1.1 Realidad Problemática                           | 11  |
| 1.1.1 A nivel Internacional                         | 11  |
| 1.1.2 A nivel Nacional                              | 12  |
| 1.1.3 A nivel Local                                 | 13  |
| 1.2 Formulación del Problema                        | 13  |
| 1.2.1 Problema General                              | 13  |
| 1.2.2 Problemas Específicos                         | 13  |
| 1.3 Delimitaciones de la Investigación              | 14  |
| 1.4 Planteamiento del Problema                      | 16  |
| 1.5 Justificación e Importancia de la Investigación | 18  |
| 1.5.1 Justificación                                 | 18  |
| 1.5.1 Científica                                    | 18  |
| 1.5.2 Social                                        | 19  |
| 1.5.3 Económica                                     | 19  |
| 1.5.2 Importancia                                   | 19  |
| 1.6 Limitaciones de la Investigación                | 20  |
| 1.7 Objetivos de la Investigación                   | 21  |
|                                                     | vii |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1.7.1 Objetivo General                               | 21 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos                          | 21 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO              | 22 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación                 | 22 |
| 2.2 Bases Teórico – Científicas                      | 25 |
| 2.3 Marco de Referencia                              | 33 |
| 2.3.1 Marco Teórico                                  | 33 |
| 2.3.2 Marco Conceptual                               | 34 |
| 2.3.3 Marco Histórico                                | 34 |
| 2.3.4 Marco Normativo                                | 35 |
| 2.4 Hipótesis                                        | 35 |
| 2.4.1 Hipótesis General                              | 35 |
| 2.4.2 Hipótesis Específicas                          | 35 |
| 2.5 Variables                                        | 36 |
| 2.5.1 Identificación de Variables                    | 36 |
| 2.5.1 Variable Independiente                         | 36 |
| 2.5.2 Variable Dependiente                           | 36 |
| 2.6 Definición de Variables                          | 36 |
| 2.6.1 Definición Conceptual                          | 36 |
| 2.6.2 Definición Operacional                         | 36 |
| 2.7 Operacionalización de Variables                  | 37 |
| 2.8 Matriz de Consistencia                           | 38 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN |    |
| 3.1 Tipo de Investigación                            | 40 |
| 3.2 Diseño de Investigación                          | 40 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 3.3 Población y Muestra                                         | 41 |
| 3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos | 42 |
| 3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos              | 43 |
| 3.6 Métodos y Procedimientos para la recolección de Datos       | 44 |
| 3.7 Análisis estadístico y Representación de los resultados     | 44 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN                     |    |
| 4.1 Presentación y Análisis de la Información                   | 45 |
| 4.2 Discusión de Resultados                                     | 55 |
| CAPÍTULO V                                                      |    |
| Conclusiones                                                    | 59 |
| Recomendaciones                                                 | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                                      | 61 |
| ANEXOS                                                          | 65 |



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Realidad problemática**

##### **1.1.1. A nivel Internacional**

La presente investigación aborda dos problemas: bajos niveles de clima laboral y deficiencias en calidad de servicios administrativos; internacionalmente agudizados por creciente globalización económica y escasa gestión institucional, tal como ocurre en España, pues seis millones de jóvenes desocupados exigen replanteamientos en modelo educativo y manejo estratégico en gestión de organizaciones estatales y privadas; estudios demuestran problemas frecuentes en análisis del mercado, pues no se respetan valores nacionales, tampoco costumbres, tradiciones, contextos, manejo de redes sociales, sistemas integrados de información y toma de decisiones eficaces para ofertar, promocionar y ofrecer servicios de calidad (Peralta, 2019).

Japón ejecutó teoría Z, para elevar productividad en empresas, mejorar climas laborales en centros productivos, ajustar perfiles en administración de personas y elevar calidad de servicios productivos y de servicios; priorizó principios de filosofía oriental, en motivación, interacción, interdependencia confiable, incentivos en necesidades psicológicas, satisfacciones éticas en colaboradores comprometidos con organización laboral; por eso postergó tecnologías digitales, diseños financieros, estrategias organizacionales, especializaciones innovadoras en mercados competitivos (Porras, 2019)

En informes Gallup, 25 millones de trabajadores encuestados, en 189 países: 42 % argelinos insatisfechos, 35 % alemanes descontentos, 68 % chinos desprotegidos; mayoría reclamaba mejores sueldos, lamentaban resquebrajamientos sociales, inseguridades estatales, ausencia de liderazgos estratégicos. En Colombia, únicamente 24 % demostró motivación laboral, 49 %

deseaba cambio de trabajo; 33 % de argentinos expresó satisfacción, aunque 37 % de gerentes argumentaron desánimos, desganos, pesimismo, obstrucciones, despropósitos, antagonismos, que perjudicaban adecuado desarrollo en administración y negocios (Pasarella, 2018).

### **1.1.2. A nivel Nacional**

En Perú, resultados de encuesta de satisfacción laboral de Supera: 52 % de estatales aceptó deficiencias en clima laboral, 48 % reconoció escasa motivación, pocos estímulos para ascensos, quejas por mejores salarios, falta de compromiso institucional, desinterés, ineficiencias en sistema administrativo nacional y actitudes negativas para capacitación, actualización y renovación de políticas públicas. Desconfianza evidente entre colaboradores, carencia de controles efectivos, relaciones amicales estrechas, restringidas coordinaciones entre empleados y encargados de jefaturas (Cuya, 2017).

Cifras porcentuales negativas en empleo público y clima institucional contrastan con crecimiento económico del país; en 2017, ingreso nacional bruto se triplicó: de 050 en 2002 a 5 500 USD; tasas de pobreza se redujeron a mitad; recaudación fiscal se incrementó 13 %, presupuesto público se elevó de s/. 53 929 a s/.108 419 millones; sin embargo, el fuerte crecimiento presupuestal no fue acompañado por crecimiento del Estado: no se gastó bien lo recaudado, tampoco se notó crecimiento sostenible; país reflejó escaso desarrollo económico y social. (Izquierdo, 2017).

En 2017, se incrementaron percepciones ciudadanas acerca de ineficacia en poderes del Estado: 56 % mostró desconfianza en jueces y fiscales, 74 % manifestó aversión hacia congresistas, 47 % rechazó gestiones del Ejecutivo, 43 % criticó papel recaudador de SUNAT, 79 % consideró que corrupción prevalece en instituciones estatales. A esto se unieron: limitadas capacidades de gestión en mayoría de ministerios, infraestructura arcaica e inservible, falta de

modernización en atención al público usuario y creciente insatisfacción laboral en mayoría de trabajadores públicos (Rossi, 2017).

### **1.1.3. A nivel Local**

En ámbito universitario de la ciudad de Bagua, el clima laboral también refleja deficientes relaciones entre docentes, mayormente por ideologías políticas y posturas heterogéneas frente a gestiones académicas y administrativas en la universidad: recelos, distanciamientos, animadversiones, enfrentamientos continuos por promociones internas; también en órganos administrativos discusiones constantes en aplicación de normas y sanciones, controversias, tergiversaciones, manipulaciones, interpretaciones malsanas e interesadas relacionadas con disposiciones emanadas por la superioridad.

Autoridades también confirman deficiencias en servicios administrativos, pero difieren en criterios acerca de asuntos laborales, no comparten ideas innovadoras, tampoco promueven comunicaciones empáticas, menos se preocupan por establecer lazos de solidaridad, colaboración y tolerancia. Se notan distanciamientos, falta de respeto, ausencia de liderazgos, relaciones tirantes, irreflexivas, escasos entendimientos, permisividad, desordenes, fastidios, aburrimientos, relajos, etc.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son las deficiencias más notorias en gestión administrativa en la Universidad Nacional Intercultural de Bagua?

¿Qué factores impiden el desarrollo adecuado del clima laboral en Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua?

¿Cuál es la percepción mayoritaria de usuarios internos o externos que efectúan constantes gestiones ante oficinas de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua- 2019?

¿Qué alternativas requieren adoptarse para mejorar relación entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en ámbitos en la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua-2019?

### **1.3. Delimitaciones de la Investigación**

Clima laboral: Realidad fenomenológica institucional, ámbito de ocurrencias humanas y organizacionales de importancia trascendental, que involucra procesos cognitivos, afectivos, comportamentales. Miembros de organizaciones demuestran actitudes, conocimientos, destrezas necesarias para cumplir exitosamente actividades que abarcan funciones laborales, según estándares definidos por sectores productivos y de servicio. Hoy, se considera al clima laboral como dimensión integrante del concepto de competencias laborales: básicas, genéricas y técnicas. Abarcan actuaciones y desempeños integrales de personas ante actividades y tareas que demanda la sociedad (Yepes, 2016)

Calidad: Cultura integradora de comportamientos, actitudes, formas organizativas, sistemas, procesos, actividades para proporcionar valor o beneficios mediante el cumplimiento de necesidades, expectativas de clientes, funciones y desempeños previstos al igual que valores percibidos. Las organizaciones que poseen calidad cuentan con características que permiten

elaborar productos, ofrecer servicios con requerimientos que satisfacen necesidades de clientes y partes interesadas (Alexander, 2015).

Servicios administrativos: Procesos observables más como producto, comprende actividades desarrolladas en oficinas y corporaciones, destinadas a cuidar intereses de empresa y satisfacer necesidades públicas o privadas. Servicios abarcan beneficios generales que empresa ofrece basada en beneficios recibidos por los clientes; quienes expresan satisfacción mediante respuestas concretas, tangibles, objetivas que reflejan íntima sociedad con clientes; juicios subjetivos, acertados acerca de rasgos del producto o servicio, que proporciona niveles placenteros de recompensa relacionada con consumos. Se deducen dos componentes: primero, distinción de satisfacción como sentimiento positivo; segundo, conciencia lógica para entender que en ese sentimiento existen diferentes niveles de intensidad (positivos, negativos), según sean los casos (Alava, 2015).

Desarrollo universitario: Esfuerzo a largo plazo, guiado, apoyado por rectores, verdaderos líderes que plasman misión, iluminan visión, delegan responsabilidades, seleccionan autoridades, ejercen administración moderna, constante, colaborativa, incluyendo funciones básicas de universidad: construcción de conocimientos científicos, producción de investigaciones de calidad y proyección a la comunidad (Cuya, 2017).

Liderazgo: Proceso de interacción entre miembros de corporaciones productivas o de servicio, basado en habilidades, responsabilidades, interdependencia afectiva, esfuerzos mancomunados, logros de metas y objetivos comunes, en situaciones determinadas, ámbitos y tiempos previstos. Líderes concebidos inicialmente como seres superiores, por sus atributos especiales, hoy son calificados como personas estratégicas que poseen mejores criterios, interactúan más, trabajan bien bajo tensiones, toman decisiones efectivas, asumen mandos, se sienten seguros de sí mismos y poseen

capacidades para ceder el control de empresa (Koontz, Weihrich, Cannice, 2016).

Talento humano: Suma de habilidades personales: dotes construidas, fortalecidas, transmitidas, destrezas, conocimientos, experiencias, inteligencias, juicios, actitudes, caracteres e iniciativas; también comprende capacidades en aprender con autonomía y decisión, desarrollarse con eficiencia, fundamentalmente en gerentes encargados de liderar personas combinando agilidad mental, estratégica, madurez emocional, destreza comunicativa y capacidad de atraer e inspirar a talentos emprendedores y productivos (Mintzberg, 2015).

#### **1.4. Planteamiento del problema**

Enfoca realidad problemática relacionada con bajos niveles de clima laboral y deficiencias en calidad de servicios administrativos en ámbitos universitarios, situaciones analizadas holística, multidisciplinaria y contextualmente, considerando dimensiones socioeconómicas, políticas, prospectivas psicopedagógicas y científicas; interrogando, formulando causas, determinando consecuencias, justificando y planteando objetivos, en el presente estudio.

Extensa literatura administrativa se ocupa de profundas transformaciones sucedidas en mundo empresarial, desde hace cuatro décadas, consecuencias de incontenibles avances científicos y tecnológicos, así como relación directa con desarrollo socioeconómico; paradójicamente, Universidad, organismo académico de producción científica se retrasa, anquilosa, mantiene estructuras inalterables, inadecuadas, desfasadas, se encierra en discusiones políticas estériles, que no se relacionan con velocidades informativas y de conocimiento (Yepes, 2016).

Mientras 1 % mundial acapara riqueza, 20 % más rico consume 80 % de recursos existentes; 40 % carece de servicios básicos, 34 millones padecen de

VIH, 6 millones están desocupados en España; por ello, en asambleas, conferencias, congresos, países pobres exigen replanteamientos en modelos económicos, educativos y empresariales (Ki-Moon, 2015). Contextos desiguales e intencionados que profundiza desigualdades humanas e institucionales, reflejados en obsoletos sistemas comunicacionales, escasas relaciones sociales, falta de compromiso institucional y deficiente servicio hacia usuarios internos y externos.

Trabajadores españoles (72 %) se mostraron incómodos por tratos rígidos de personal directivo, rechazaron controles rutinarios, represivos, lamentaron escasa comunicación, protestaron por inadecuada infraestructura (Casillas, 2017). En Santiago de Chile, 67 % sentían insatisfacción en actividades asignadas, se consideraban estresados, reconocían falta de liderazgo, se quejaba por carencia de estímulos y capacitación (Salas, 2017). En Perú, baja calidad en servicios administrativos se debe a insatisfacción laboral, limitada preparación en labor desempeñada, escasa socialización, irrespeto a normas internas y criterios personalistas en trato con el público (INEI, 2018).

En ámbito específico, Universidad Nacional Intercultural de Bagua, se detectaron problemas relacionados con objeto de estudio de presente investigación, en dimensión gestión organizacional se observó divorcio absoluto entre teoría y práctica, organización y manejo, liderazgo y toma de decisiones, actuación personal y relaciones interpersonales; además existen deficiencias en diagnóstico de riesgos, ubicación de rasgos talentosos, ínfimo manejo de destrezas, irresponsabilidades, falta de estímulos para trabajadores destacados y comprometidos con institución.

En desarrollo de acciones de servicios administrativos se constata burocratismo, aletargamiento laboral, demora en procesos de entrega y recepción de documentos, prioritaria atención a órdenes, mandatos, recomendaciones de superioridad. También, escasez de relaciones interpersonales, ausencia en discusión de normas laborales, nula reflexión de

problemas vivenciados en interior de universidad, falta de cuidado personal, desprotección del medio ambiente, deficiencias en tratos al público externo y casi nulas relaciones sociales y afectivas entre trabajadores.

Deficiencias en clima laboral con predominio de continuas muestras de envidias, posturas hipócritas, chismes frecuentes, apodos indignos, ataques indirectos, miradas esquivas, postergaciones frecuentes, faltas de respeto, formación de grupos irreconciliables, censuras continuas, críticas malsanas, insinceridades entre colaboradores, carencia de prácticas solidarias, priorización de dudas, egoísmos, intolerancias. Falta del clima emotivo, afectivo, respetuoso, solidario en trabajos grupales, resistencias para compartir informaciones, escasa explotación de habilidades empáticas, carencia de solidaridad, colaboración, consejería; competencias infraternas, soberbia, desfachatez.

En falta de calidad de servicios administrativos, mayoría de colaboradores reconocen limitaciones, necesidad de capacitación constante, falta de estímulos; sin embargo, culpan a jerarquía funcional por ausencia de liderazgo, carencia de capacidad para evitar distanciamientos en organización académica; limitaciones para promover reflexividad, discusión de asuntos administrativos, optimización de consensos, compromisos, reforzamiento académico y laboral; cuestionan existencia de mandos verticales, centralistas, autoritarios, represivos, debilidades en toma de decisiones, que muchas veces no son adecuadas, debilitan capacidad de gestión.

## **1.5. Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación**

#### **1.5.1.1. Científica**

Científicamente se justifica mediante conceptualizaciones relevantes de Senger (2015), en sustento del clima laboral con dimensiones empáticas,

tolerantes contextuales y liderazgo en actores; fundamentos de Koontz, Weihrich, Cannice (2016) y Maslow (1998), explican calidad de servicios administrativos en empresas, que padecen problemas de atmosfera negativa entre colaboradores o escaso desarrollo de calidad en servicios a usuarios; profundización en estudio permite relacionar las variables en relación al objeto, sujeto, contexto y metodología correlacional utilizada.

#### **5.1.1.2 Social**

Socialmente, se justifica porque sensibiliza a órganos directivos, colaboradores, usuarios de la organización académica, generando reacciones positivas en colaboradores, cuestionando respetuosamente políticas aplicadas, proponiendo alternativas innovadoras, participando activamente la puesta en marcha de adecuada gestión en clima laboral, integrando elementos, procesos, participando intersubjetivamente en el cumplimiento de Visión y Misión institucional, procurando logro de calidad en servicios administrativos.

#### **5.1.1.3 Económica**

. Económicamente, la investigación reporta beneficios porque promueve atender e implementar soluciones efectivas en relación a la calidad óptima de servicios administrativos en ámbitos universitarios, así como fortalecer relaciones interpersonales para mejorar el clima laboral, empatizando, coordinando esfuerzos, compartiendo políticas de mejora, valorando a colaboradores como seres sociales, entendiendo servicios como prioridad en organismos del Estado, satisfaciendo a usuarios, para mejorar percepciones positivas.

### **1.5.2. Importancia**

Resulta importante el estudio porque en estas etapas sociohistóricas, casi todas las organizaciones productivas o de servicio padecen crisis coyunturales,

resquebrajan interrelaciones mutuas, soportan reclamos laborales, afectan calidad de servicios administrativos, generan insatisfacciones a usuarios y clientes, reflejan falta de liderazgo, escasa gestión, alterada fidelización de clientes.

Exigencias en mejora de calidad de servicios administrativos son múltiples, requieren alinearse con gestión eficiente, manejo institucional inteligente; la sociedad demanda satisfacción, aspira a mejores servicios, fortaleciendo relaciones interpersonales, potenciando comunicación empática entre actores capaces de reflexionar y actuar competentemente, cuestionar, intervenir, proponer ideas innovadoras, transformar estructura organizacional, alcanzar calidad de servicios administrativos con personas talentosas en todas las áreas y oficinas de trabajo.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Como ocurre en casi todas las investigaciones, indiferencia y escasa participación caracterizan el trabajo inicial; personal renuente para ofrecer informaciones, tergiversación de datos, obstaculización en proceso de recolección de datos, sugerencias pesimistas para inmediato abandono, prevalecen en esta etapa. Aducen normas rígidas en gestores administrativos, impedimentos para promover cambios, mejoras o transformaciones en gestión empresarial. Situación superada con confianza, diálogo paciente, constante, respetuoso, hasta revertir situaciones adversas.

También limitación relacionada con escasas facilidades para consultar bibliografía e investigaciones relacionadas con clima laboral y calidad de servicios administrativos, situación que agudiza problema en aquellos que adolecen de cultura investigativa. Esto dificultó búsqueda de antecedentes actualizados, manejo limitado del fichaje, torpezas en manejo de biblioteca virtual y trabas en procesamiento de informaciones recibidas. Situaciones, que felizmente fueron superadas con práctica constante, consultas diversas,

correcta asesoría, profundización en cultura investigativa, hasta reconocer el trabajo paciente y sistemático que exige todo proceso investigativo.

Por último, no se soslayan escasos recursos económicos en mayoría de profesionales dedicados a la investigación; obviamente limitada adquisición de libros actualizados, escaso tiempo para búsqueda en bibliotecas, frecuente postergación del cronograma proporcionado protocolarmente por la universidad. Limitaciones superadas con trabajo perseverante, actitudes proactivas, cultura investigativa, lectura constante, búsqueda digital, profunda reflexión e interpretación hermenéutica de informaciones y consenso entre colaboradores y directivos de Universidad Nacional Intercultural.

## **1.7. Objetivos de la Investigación**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar niveles de clima laboral en colaboradores administrativos de Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de de Bagua mediante aplicación de un cuestionario a la muestra de estudio.

Determinar niveles de calidad de servicios administrativos a través de aplicación de cuestionario a usuarios internos y externos.

Comparar la relación que existe entre niveles de clima laboral y calidad de servicios administrativos en muestra representativa de colaboradores universitarios.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO - CIENTÍFICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

(Ortegon-Cortazar,G, Garcia Bedoya O, Samper J ,2020) , un trabajo de investigación titulado: *“Un Caso de uso en la gestión de procesos administrativos, control de trámites y servicios a la ciudadanía en gobierno electrónico”*, cuyo objetivo el uso de bigdata para toma de decisiones para un servicio de calidad al ciudadano, con datos útiles para un gobierno electrónico óptimo, el tipo de investigación descriptiva sobre la gestión de gobierno electrónico en instituciones publicas de Colombia, el diseño de investigación experimental , con una población de 8000 trabajadores públicos y 1200 oficinas de instituciones públicas ,la muestra de probabilística utilizando sistema informatico bigdata, la técnica de estudio basado sel sistema STATS, definido con muestras probabilísticas , el estudio de gobierno electrónico para su ejecución utilizo instrumentos de programas informáticos mediante paneles de control e información de proceso estadísticos, los resultados del estudio que las oficinas del gobierno estarán al servicio del ciudadano de manera ágil y optima limitando la lentitud de los procesos de gestión del ciudadano, teniendo como conclusión el uso de herramientas informáticas para un bien desempeño de gobierno electrónico en la instituciones públicas y a la vez un servicio de calidad a los ciudadanos del gobierno de Colombia.

La investigación de tesis de maestria: Kattia Gallo Ruiz (2017) , titulado: *“Satisfacción laboral y calidad de servicio de los colaboradores admnistrativos de la Filial Sullana- Universidad San Pedro- Chimbote”* , las condiciones de brindar un servicio de calidad influye la satisfacción de trabajar de acuerdo a los requerimientos de los clientes con un enfoque de patrocinios de niveles profesionales dentro de programas incentivos de la institución de educación superior:

El Trabajo de investigación se centró en conocer como afecta la satisfacción laboral en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la sucursal de Sullana de la Universidad, la que correspondió un estudio no experimental transversal , donde se centró analizar las variables de estudio, como transevrsal por la condición de recolección de data que se utilizó en un tiempo y momento adecuado. Durante el poceso de la investigación se desarrolló la técnica de encuesta organizada un cuestionario estructurado para la recolección de datos espezificos y generales. Los resultados están definidos sobre el estudio que un 100% existe un abuena comunicación del trabajador y el cliente, la resolución de problemas de manera eficaz de 91.67% , la diferencia de nivel de clientes de un 60% denota una buena comunicación del trabajador sobre el cliente, como un 60% cuando existe un problema se soluciona de manera rápido. Sobre los elementos tangibles de buena atención al cliente de 83.34% y demostrando de sus expectativas de un 66.67%, y de 58.33% sobre la seguridad, y la relación de experiencia usuario de 66.67%, la relación de fiabilidad de 75.00% , la empatía de los trabajadores de la sede Sullana de 58.33%.. Los resultados de la investigación con lleva a implementar políticas de mejora de beneficios laborales de los servidores de la sede de Sullana, para aplicar programas de motivación de buen servicio al cliente y a la vez crear una cultura de colaborador-cliente en la sede de Sullana.

En relación al articulo científico (Abd-Elrahman et al,2020) titulado : *“ Impacto de la Calidad del servicio en el desempeño organizativo del sector de las telecomunicaciones móviles en Egypto”* , manifiesta ; sobre la calida 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

. Dentro de este orden de ideas el objetivo de la investigación es investigar empíricamente la relación de calidad de servicio (sQ) y el desempeño organizacional (OP) dentro del entorno de las telecomunicaciones móviles egipcias. Se utilizó un instrumento de investigación válido para realizar una encuesta a 384 gerentes de nivel medio superior y supervisores de tre (03) empresas de telecomunicaciones móviles del país. Los resultados indican que SQ tiene un impacto positivo significativo en OP. Los resultados también muestran que las empresas del país de telecomunicaciones han enfatizado principalmente la capacidad de respuesta, confiabilidad y conveniencia de sus servicio para impulsar su OP.

La Calidad de servicios dentro de la instituciones públicas existe limitaciones por varios factores , demostremos mediante esta investigación la Tesis de maestro titulada de Edver Accilio Tucto (2017): “La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-UNHEVAL” , cuyo objetivo de la investigación es : determinara la influencia de la calidad de servicio administrativo de los estudiantes de la escuela de Posgrado UNHEVAL-año 2017, el tipo de investigación aplicada, por la cuestión de la descripción de características e idenficiar elementos que comprenden la calidad de un servicio administarivo en la gestión pública, en este mis termino el diseño de investigación no experimental, transversal, por el motivo que se ha ejecutado sin manipular de manera deliberada las variables de estudio de la investigación aplicada, continuando con los detalles del trabajo de investigación la población se constituyo por un grupo total de 1082 estudiantes de la escuela de postgrado de la universidad, en ese mismo orden la muestra dentro de la investigación estaba agrupada por la cantidad de 284 alumnos de la EPG-UNHEVAL. Del año 2017 de la ciudad de Huánuco, cabe mencionar durante el proceso de investigación la técnica utilizada y validada se utilizó la : encuesta, en este proceso se utilizó los instrumentos: cuestionarios con preguntas abiertas a los estudiantes de la escuela de posgrado, de igual modo la técnica

de validez y confiabilidad del instrumento del alfa de Cronbach para la coherencia técnica del trabajo de investigación, en adición la técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos técnicos como por ejemplo: encuesta, fichas, hemerográficas, cibergráficas, y como instrumentos técnicos ; cuestionarios y guías de observación que fueron herramientas claves para el éxito de la investigación aplicada para llegar a conclusiones eficaces.

El proceso de resultado de la investigación con la realidad empirica de data resultó que la calidad del servicio de la escuela de postgrado influye en satisfacer las necesidades de los alumnos de manera efectiva. En esta condición de estudio los resultado de la investigación demostró que un buen servicio de calidad influye satisfactoriamente en los estudiantes de postgrado de la Universidad Nacional Emilio Valdizán de la ciudad de Huánuco.

Un estudio de las calidad de servicios en una institución pública que brinda servicios para becarios de Perú para el mundo académico la investigación formulada por ; Giovanna Napaico Artega (2019) con el titulo : Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el programa nacional de becas y crédito educativo, Lima 2015-2017, esta investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015-2017, en tal efecto el diseño de investigación un enfoque de investigación cuantitativo de un tipo de investigación básica; además el diseño de este trabajo de investigación descriptivo correlacional, con la finalidad de valores en cada variable de estudio, tan es así que la población de becarios de 246, la muestra de 150 becarios, de ahí que la técnica utilizada en la investigación se consideró la encuesta , con adición de dos cuestionarios sobre las variables de estudio como instrumentos de trabajo de los cuadro de preguntas repartidas en dos cuestionarios de la encuesta. Por lo tanto los resultado de la investigación arrojó que el 40% consideró que la gestión administrativa como mala y a la vez sumo que un 44% que existe baja calidad

en el servicio a los becarios del programa, las conclusiones de la investigación consideró como elemento primordial elevar sus estándares de servicio al cliente en relación al proceso de gestión administrativo delimitado por factores documentarios.

El emprendedurismo como vocación interna para lograr metas personales , como podemos desarrollar una gestión de calidad, este estudio de investigadores ; López-Nolorbe, L , Vargas-Alado,F, con título de investigación: *“Gestión de calidad y su asociación con la cultura emprendedora en los estudiantes del Centro de Educación Técnico-Productiva de Maquia-Loreto 2019”*, cuyo objetivo de determinar como la gestión de calidad, se asocia con la cultura emprendedora en los estudiantes del Centro de Educación Técnico-Productiva de Maquia-Loreto -2019, en relación a la investigación sobre diseño de investigación no experimental , de tipo transversal con un enfoque cuantitativo, en adición a la investigación el estudio esta compuesto por una población de 83 estudiantes, del mismo modo la muestra estaba representada por la misma población de estudio, cabe mencionar que la investigación utilizó la técnica de encuesta , con el instrumento de cuestionario para medir las preguntas de las variables de investigación como: gestión de la calidad y emprendimiento compuesta por 16 preguntas de la variable dependiente y 11 preguntas de la variable independiente. Los resultados de la investigación comprobó que existe una relación positiva alta de gestión de calidad y cultura emprendedora, por lo tanto las conclusiones del estudio llegó que las condiciones son adecuadas para una gestión de calidad y la cultura en proceso de desarrollo de las carreras técnica productivas del CETPRO de la provincia de Maquia – Loreto Perú.

## **2.2. Bases Teórico – Científicas**

### **2.2.1. Clima laboral**

La variable clima laboral, epistemológicamente se sustenta en visión compartida propuesta por Senger (2015), “inspirada en libertad y voluntad, más que racional; netamente emocional, porque es fuerza poderosa surgida del corazón para creer, crecer, vincularse con empatía, impregnarse con tolerancia, compartir liderazgo al interior de organizaciones inteligentes, en adecuados contextos laborales” (p. 225). Visiones compartidas en climas mutuos, favorables, vigorosos, derivadas de profundos intereses comunes, conectados con capacidades para crear, expandir, empoderar y ofrecer servicios de calidad.

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, aceleran aprendizajes generativos, fortalecen propósitos relacionados con servicios ofrecidos, transforman estilos, climas, espíritus, atmósferas estimulantes y corporativas (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, alcanzando satisfacciones después de experimentar, correr riesgos; garantizando efectividad, compromiso, dedicación, respeto hacia visión, misión, objetivos; acentuando propósitos compartidos (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, procurando alcanzar logros favorables, que proporcionen satisfacciones para cubrir necesidades familiares básicas, elevar niveles académicos y morales e influir favorablemente en mejoras del estado emocional de las personas que les rodean (Ángeles, 2013).

Organizaciones inteligentes poseen particularidades, características auténticas; sin embargo, se diferencian por exclusividades.; uno de ellos es el clima laboral interno, formado por personas integradas, capaces de convivir democráticamente, compartir visiones empresariales, responsabilidades personales, alistarse, es decir transformarse en parte integrante de la organización por elección propia (Rossi, 2013). Mayoría de colaboradores temen alistarse y prefieren acatamiento, es decir hacen lo que se les indica, respaldan criterios de líderes, pero jamás se comprometen.

En síntesis, los climas laborales son definidos, en la presente investigación, como particulares características ambientales en zonas de trabajo, ejercidas por colaboradores, respetando lineamientos normativos, considerando factores de influencia en comportamientos institucionales, sugiriendo innovaciones para el mejor desarrollo del proceso de gestión; importante variable capaz de afectar resultados en calidad, servicios, productividad, creatividad, satisfacción en usuarios internos y externos. Por eso, ambientes internos de confianza y progreso, temor e inseguridad se constituyen en formas de comportamiento que deciden empoderamiento organizacional.

Dessler, en 2013, 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. Enfoque subjetivo de Halpin y Crofts, en 1995, sostuvo que el clima laboral era opinión personal que colaboradores o usuarios se forman después de recibir servicios de alguna institución (Koonz, Weihrich, Cannice, 2016).

Según percepciones subjetivas de colaboradores, procesadas por Litwin y Stringer, en 2002, climas laborales adversos ocurrían por cuestionamientos al sistema formal, injusta dependencia de factores ambientales, pésimas actitudes, escasos compromisos, alistamientos, ideas rectoras en colaboradores; ausencia de liderazgos estratégicos, compartidos; destrucción de creencias, valores, motivaciones al interior de una organización; en condiciones físicas del lugar cuestionaban ruidos constantes, bajas temperaturas, escasa iluminación, reducidos e incómodos ambientes, incorrecta distribución, falta de discusión y tratamiento en toma de decisiones, escasos reconocimientos, estímulos, recompensas; avasallamiento cultural, político (Rojas, 2015).

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).

*Estructuración*, percepción acerca de formulación correcta de reglas, procedimientos, trámites, limitaciones en desarrollo de actividades. *Responsabilidad*, acerca de máxima autonomía en toma de decisiones. *Recompensa*, aceptación efectiva de estímulos recibidos. *Desafío*, retos constantes, riesgosos en logro de objetivos propuestos. *Relaciones*, buenos acercamientos entre pares. *Cooperación*, existencia de espíritu de ayuda,

apoyo mutuo. *Estándares*, índices exigentes de rendimiento óptimo y solución de conflictos, discrepancias, soluciones. *Identidad*, pertenencia, compromiso con objetivos personales e institucionales (Dessler, 2013).

En climas laborales destacan dos tipos: *Autoritario*, caracterizado por ser hermético, rígido, desfavorable, con dos vertientes: *explotador*, con liderazgo carente de confianza, generador de temores, indecisiones, inseguridades, falta de interacción, decisiones impositivas; *paternalista*, existencia de confianza entre líderes gerenciales y colaboradores; utiliza recompensas, estímulos afectuosos, maneja mecanismos de monitoreo, aconsejamiento, orientación en solución de problemas, da impresión de trabajo en ambientes estables y democráticos (Reyna, 2013)

*Participativo* estructura flexible, se mueve en ambientes abiertos, crea climas favorables, promueve acercamientos afectivos, respeta autoridad, comparte tareas, responsabilidades; se divide en dos sistemas: *consultivo*, predomina confianza mutua, participación conjunta en toma de decisiones, interacción permanente con pares, delegación de funciones; *grupal*, plena confianza, integración, comunicación fluída, empática, horizontal, motivadora, participativa en trabajo basado en rendimientos, con responsabilidades compartidas y participaciones estratégicas (Reyna, 2013).

Son dimensiones de la variable clima laboral, basadas en postulados de Senger (2015): *Empatía*, proceso comunicativo interactivo, dinámico, solidario, respetuoso, responsable, valorativo de informaciones oportunas, veraces, liderazgos efectivos, toma de decisiones eficaces (Alava, 2015). *Tolerancia*, acto distintivo de aceptación personal para convivencia laboral y actuación meritoria que coadyuve a mejorar relaciones interpersonales (Bedoya, 2015). *Liderazgo*, influencia en toma de caminos acertados, guiados efectivos en resolución de problemas, gracias a líderes que poseen cualidades especiales, inspiran a otros, motivan, median, establecen metas (Morris, 2013). *Contexto*,

conjunto de elementos físicos y culturales que facilitan coordinaciones, entorpecen condiciones, facilitan relaciones de trabajo (Reyna, 2013).

### **2.2.2. Calidad de servicios administrativos**

Esta variable se sustenta en constructos teóricos de Koontz, Weihrich, Cannice (2016), quienes en ámbitos empresariales proponen tránsito de filosofía antropocéntrica hacia visiones biocéntricas, integradoras de vida y mundo, sustentables, transformativas, adecuando servicios de calidad en entornos afectivos y saludables. Significa adopción de actitudes afectivas en atención, habilidades estratégicas en prestaciones, emotividades holísticas en procesos del ser, saber, hacer, emprender; acrecentando cultura universal con sentido crítico, creativo, afirmando valores nacionales, investigando, fomentando creación intelectual, tecnológica, artística (p. 207).

Universidad se acerca a sociedad, mediante aprendizaje – servicio, extiende acciones hacia comunidad, promueve desarrollo integral de procesos emocionales (afectos, sentimientos, identidad), cognitivos (capacidades intelectuales, reflexión, inteligencia), psicosociales (relaciones democráticas, afectivas, solidarias, ecológicas, deportivas). Necesidades de afecto, afiliación concordantes con calidad de servicios administrativos, incluyendo actividades deportivas, culturales, recreacionales, desarrolladas comunitariamente, agrupando familias u organizaciones sociales.

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; *alta*, concierne a respeto, confianza, competencia, maestría, logros, independencia libertad; *baja*, merma en respeto de las demás personas, inferioridad, imposición, fuerza, dominio. Además, necesidades de autorealización, más elevadas en cima jerárquica, expresadas en total satisfacción, sentido pleno de vida, desarrollo de actividades laborales, activando habilidades y capacidades

intelectuales. Necesidades que implican dimensiones de calidad de servicios administrativos, mediante trabajo personal, satisfacción en desempeños, adecuado clima laboral, porque los seres siempre buscan reconocimiento de los demás, se relacionan sin distinción alguna (Maslow, 1998).

Calidad es cultura integradora de conductas, actitudes, formas organizativas, sistemas, procesos, actividades que proporcionan valores, beneficios mediante cumplimiento de necesidades, expectativas, funciones, desempeños previstos. Organizaciones de calidad cuentan con características idóneas en elaboración de productos, brindar servicios satisfactorios, bajo estándares: ISO 9001-2015 (gestión de calidad), ISO 38 500 (gobierno de TI), ISO 14 000 (gestión ambiental). Mejoras exigen nuevas estrategias, verificación (supervisión), revisión (auditoría) de procesos, esenciales para mantener o superar niveles de desempeño (Alexander, 2015).

Servicios son procesos que no existen físicamente, no pueden inventariarse, ni depreciarse; pero, son desarrollados con el fin de atender a usuarios, satisfacer sus necesidades, cuidando intereses empresariales, por eso activa estrategias de satisfacción de demandas, necesidades, expectativas de clientes diversos, heterogéneos, abarca visiones amplias, totalizadoras de ideales organizativos, propone que propósitos se constituyan en hábitos, liderados por personas eficientes, eficaces, comprometidas administrativamente (Rossi, 2017).

Calidad de servicios administrativos se define como capacidad óptima, actitud colectiva, visión amplia, misión compartida, enlazada con propósitos futuros, expresada en mejoras continuas, flexibilidad y satisfacción plena en usuarios, en base a cuatro criterios: filosofía centrada en adecuada atención al cliente; proceso basado en formalidades, respetos y eficacia; pasos estructurados para lograr calidad máxima; herramientas y esfuerzos manejados óptimamente para alcanzar objetivos empresariales (Alexander, 2015).

Calidad de servicios administrativos no guarda relación con brillantez en vestimentas u oficinas alfombradas, letreros resplandecientes, mensajes luminosos, tampoco con costo o cantidades, sino con empatía comunicativa en atención de prestaciones, tratamiento documental, manejo de normas administrativas, satisfacciones en usuarios; por eso, organizaciones inteligentes dedican demasiada atención a selección de talentos, porque de sus competencias y compromisos depende el empoderamiento empresarial.

Problemas en servicios administrativos son múltiples y empresas dedican tiempo y dinero para modelar estrategias que permitan superar deterioros recurrentes, que conspiran sistemáticamente contra el mantenimiento de alta calidad. Excesos de trabajo, usuarios insatisfechos, ganancias modestas, escasas rentabilidades, reclamos constantes, malos desempeños en los puestos, calidades decrecientes, luchas constantes por mantenimiento del ritmo en carga laboral, incrementos en costos por nuevos contratos; alivios momentáneos, resultados adversos a largo tiempo, deterioros en relaciones con clientes.

La mayoría de empresas constatan pésimos servicios: aerolíneas con reservas excesivas, camareros mal entrenados en hotelería, enfermeras agobiadas con problemas personales, talleres de reparación con reclamos frecuentes, excesiva burocracia en universidades, incremento de insatisfacciones en usuarios. Lamentablemente, la encuestas no reflejan esto. Administradores entienden que servicios administrativos no produce “cosas”, por eso la calidad no se puede medir, pesar, verificar. Calidad es intangible, subjetiva, personal, depende de ánimos de servidores y satisfacción de usuarios (Senger, 2015).

Administrar servicios administrativos se constituye en desafío permanente; no basta aparentar: “lucir bien, sin ser bueno”, trabajo hecho, magros resultados en estima; mediocridad afecta a toda la empresa, competidores se benefician, invaden el mercado con novedosos principios y

herramientas sistémicas. Administradores aprenden que calidad no depende de un solo factor, sino de coordinación holística, entrenamiento parejo, atención a intangibilidad de calidad, efectividad en costos, estrategias pacientes; al final se mejora calidad porque aprendizajes mejores se construyen sobre conocimiento real y experiencias pasadas.

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. Surgen de modo totalmente espontáneo o conscientemente, pero exige entendimiento, respeto, cortesía, fiabilidad, firmeza, seguridad para atender algo o a alguien (Mintzberg, 2015).

*Prestación*, función primaria del colaborador para contribuir con satisfacción básica del usuario; servicios realizados difieren levemente en relación a personas solicitantes, pero satisfacen idénticas necesidades, exigen similares prestaciones funcionales, características afectivas adicionales, que complementen percepciones satisfactorias hacia productos o servicios recibidos con rapidez, cortesía, asistencia oportuna, garantías y advertencias (Rossi, 2017)

*Emotividad*, estado de conmoción desencadenado por estímulos internos o externos, que demuestran íntima relación orgánica y psicológica; respuestas están determinadas por niveles educativos, situaciones ambientales, lugares, momentos, circunstancias en que se desarrollan comportamientos. Sujetos sopesan cómo les afecta, valoran importancia, manifiesta cambios psicofisiológicos producidos: rubores, relajaciones, palpitaciones, tensiones musculares, disposiciones para la acción (Albes, 2015).

## **2.3. Marco de Referencia**

### **2.3.1. Marco Teórico**

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), y que exigen ser manejadas con herramientas modernas sustentadas en pensamiento sistémico, considerado marco conceptual, cuerpo de conocimientos para que patrones totales resulten más claros y ayuden a modificarlos. Supone visión innovadora del mundo, extremadamente intuitiva, experimental, rapidez mental; Senger la considera quinta disciplina en arte y práctica de organizaciones empresariales inteligentes (Seng, 2015: 21).

Las visiones empresariales como aspiraciones comunes, alientan anhelos personales, instan a construcción de compromisos compartidos, con personas imbuidas de sentido de compromiso y visiones personales, que ofrecen mayores probabilidades de unidad para construir visión empresarial. La auténtica visión empresarial persigue fines más elevados, comprende propósitos comunes, prácticas orientadoras, configuraciones que propician pactos compartidos, antes que obligaciones. Colaboradores practican visiones compartidas, configuraciones que permiten reconocimiento de identidad personal, adherida a metas organizacionales, que se asume con responsabilidad física y mental; su construcción es más importante que la simple planificación institucional: directiva, de arriba hacia abajo; autoritaria, liderazgo tradicional, informativa, conocimiento de pensamiento en directivos; en consecuencia se necesita que impacte, aliente compromisos, entusiasme al personal.

Clima laboral y calidad de servicios administrativos integran construcción de visiones compartidas, se edifican diariamente, ligados al liderazgo continuo y consistente, integrados a creación de cultura organizacional, difundiendo

ideas rectoras y propósitos que superan problemas de dirección u organización. Vale señalar que la visión del gerente automáticamente no es visión compartida, tiene que ser conectada a productos de calidad para llegar a un mercado de clientes de manera eficaz, efectiva, en menos tiempo y con menores costos (Senger, 2015: 24).

Acciones orientadoras de mejora empresarial en clima laboral y calidad de servicios administrativos requieren formulación de objetivos en procesos de todos los niveles, educar, formar al personal, aplicar metodología de mejora en planificación, ejecutar, verificar y mejorar procesos y unidades jerárquicas; evaluar al personal en relación a competencias, revisar y monitorear planes de mejora; organizar sistema de control que incluyan procesos para desarrollar y desplegar la implementación de planes de mejora. Un elemento fundamental para mejora de funciones es: involucramiento de colaboradores y liderazgo de gerencia en la calidad; sin participación activa de ambos, jamás se manejará apropiadamente la solución de defectos importantes en las organizaciones (Alexander, 2015).

### **2.3.2. Marco Conceptual**

A través de conceptos de Senger (2015), la ruta conceptual seguida en la investigación abarca tres vertientes: *Universidad*, considerando gestión académica y administrativa, funciones internas y externas, proyecciones hacia la comunidad, liderazgo jerárquico, contextos, conductas, características. *Servicios administrativos* considera a colaboradores competentes, empáticos, tolerantes, capaces de construir acciones aconsejadas por líderes estratégicos, en contextos afectivos, comunicativos, intersubjetivos. *Usuarios* internos y externos con requerimientos centrados en adecuada atención a sus pedidos, prestaciones adecuadas, rápidas, positivas y manejo de emotividades afectivas durante los trámites.

### **2.3.3. Marco Histórico**

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 esta en relación a la ley 30220 Universitaria en concordancia del articulo 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 multiple realidad de la región Amazonas.

La calidad del servicio administrativos 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.

### **2.3.4. 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

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Ha: El clima laboral influye positivamente en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

H<sub>1</sub>: Las dimensiones: empatía, tolerancia, liderazgo, contexto, de variable clima laboral se correlacionan significativamente con dimensiones de variable calidad de servicios administrativos.

H<sub>2</sub>: Las dimensiones: atención, prestación, emotividad, de variable calidad de servicios administrativos se correlacionan significativamente con dimensiones de variable clima laboral.

H<sub>0</sub>: La variable clima laboral no se correlaciona significativamente con variable calidad de servicios administrativos.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Identificación de Variables**

#### **2.5.1.1. Variable X: Clima laboral**

#### **2.5.1.2. Variable Y: Calidad de servicios administrativos**

## **2.6. Definición de Variables**

### **2.6.1. Definición Conceptual**

Clima laboral se define como ambiente interno, con características, particularidades, exclusividades organizacionales, donde interaccionan personas ligadas motivacionalmente con visión y misión institucional; ejerciendo funciones a usuarios externos o internos, compartiendo responsabilidades, vivenciando convivencia democrática, procurando satisfacción de necesidades personales, elevación académica y moral de los miembros (Ángeles, 2013).

La calidad de servicios administrativos se define como actitudes colectivas, intencionalidades basadas en visiones amplias, misiones compartidas, enlazadas con propósitos empresariales, expresadas en mejoramiento continuos, formalidades, flexibilidades, tratamientos empáticos, eficiencias, competencias, dirigidas a satisfacer a usuarios, que perceptivamente enjuician y valoran de acuerdo a expectativas formuladas (Senger, 2015).

### 2.6.2. Definición Operacional

Variable X se opera a través de aplicación de cuestionario a cuarenta colaboradores administrativos de la muestra para identificar niveles de clima laboral, mediante mediciones porcentuales en cuatro dimensiones: empatía, tolerancia, liderazgo, contexto.

Variable Y se opera a través de aplicación de cuestionario aplicado a veinticinco usuarios internos y externos para identificar niveles de calidad de servicios administrativos, mediante mediciones porcentuales en tres dimensiones: atención, prestación, emotividad.

### 2.7. Operacionalización de Variables

| <b>Variables</b>     | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>                                                                               | <b>Instrumentos</b> |
|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Clima laboral</b> | <b>Empatía</b>     | Comunicación empática, fluida; sintonía afectiva, correcta interpretación; comprensión integral. | <b>Cuestionario</b> |
|                      | <b>Tolerancia</b>  | Respeto relación, soporta ideas, muestra paciencia, rechaza ideas políticas, conductas ajenas.   |                     |
|                      | <b>Liderazgo</b>   | Líderes, guían motivan, inspiran, delegan funciones, actúan con decisión                         |                     |
|                      | <b>Contexto</b>    | Contexto cómodo, idóneo, satisface expectativas, posee materiales; merece cuidado                |                     |

|                                             |                   |                                                                                       |                     |
|---------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Calidad de servicios administrativos</b> | <b>Atención</b>   | Satisfacción óptima, buen servicio, conocimiento de normas, buena actitud resolutive, | <b>Cuestionario</b> |
|                                             | <b>Prestación</b> | Prontitud, rapidez, eficiencia, ahorro de tiempo, agilidad en trámites                |                     |
|                                             | <b>Emotividad</b> | Maneja emociones positivas, saluda, sonríe, respeta, muestra paciencia.               |                     |

## 2.8. Matriz de Consistencia

| <b>Problema</b>                                                                             | <b>Objetivos</b>                                                                                                        | <b>Hipótesis</b>                                                                                                                          | <b>Conclusiones</b>                                                                                                                                                                                | <b>Recomendaciones</b>                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema General</b>                                                                     | <b>Objetivo General</b>                                                                                                 | <b>Hipótesis General</b>                                                                                                                  | <b>Conclusión General</b>                                                                                                                                                                          | <b>Recomendación General</b>                                                                                                                                                                                            |
| Bajo nivel de clima laboral en colaboradores de Universidad Nacional Intercultural de Bagua | Determinar la relación entre clima laboral y calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural | Ha: El clima laboral influye positivamente en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural                  | Comparación de resultados 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. | Universidad debe procurar ampliación, profundización, perseverancia en trabajo constante del clima laboral, considerada importante en desarrollo personal, académico, organizacional, para alcanzar despegue académico. |
| <b>Problemas Específicos</b>                                                                | <b>Objetivos Específicos</b>                                                                                            | <b>Hipótesis Específica</b>                                                                                                               | <b>Hipótesis Específica</b>                                                                                                                                                                        | <b>Hipótesis Específica</b>                                                                                                                                                                                             |
| Deficiencias en calidad de servicios administrativos                                        | Identificar niveles de clima laboral en colaboradores administrativos con aplicación de cuestionario<br>Determinar      | H <sub>1</sub> : Las dimensiones: empatía, tolerancia, liderazgo, contexto, de variable clima laboral se correlacionan significativamente | H <sub>2</sub> : Las dimensiones: atención, prestación, emotividad, de variable calidad de servicios administrativos se correlacionan con variable                                                 | H <sub>0</sub> : La variable clima laboral no se correlaciona con variable calidad de servicios administrativos.                                                                                                        |

|                                                                                    |                                                                                                                              |                                                                                                      |                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
|                                                                                    | niveles de calidad de servicios administrativos con cuestionario a usuarios. Comparar la relación que existe entre variables | con variable calidad de servicios administrativos.                                                   | clima laboral. |  |
| Variables de Estudio:<br>Clima Laboral<br><br>Calidad de Servicios Administrativos | Tipo de Investigación:<br>Descriptivo<br>Correlacional                                                                       | Población : 135 trabajadores:<br>Muestra: 65<br>Técnicas : encuesta.<br>Instrumento.<br>Cuestionario |                |  |

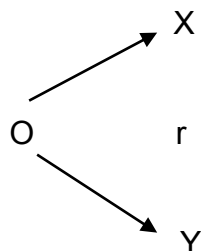
## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

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).

#### 3.2. Diseño de investigación



Donde:

O: Observación

X: Medición de niveles de clima laboral

Y: Medición de niveles de calidad de servicios administrativos

r: Relación entre variables

#### 3.3. Población y Muestra

Población conformada por colaboradores administrativos y usuarios internos y externos que trabajan y asisten frecuentemente a las instalaciones de la universidad; personas adultas, de ambos sexos, que aparentemente gozan de buena salud física, mental, social.

**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

### 3.4.2. Muestra

**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

Muestra seleccionada con técnica de aleatorización, elegida al azar, técnica no paramétrica, por conveniencia y requerimientos de investigación. Unidad de Análisis, representada por cuarenta colaboradores administrativos que respondieron al cuestionario de clima laboral y veinticinco usuarios, internos, externos que contestaron al cuestionario de calidad de servicios administrativos. Criterios de Selección: personas heterogéneas, adultas, de

ambos sexos, integradas por intereses académicos, sentimientos comunes relacionadas con labores universitarias

### **3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Materiales de oficina, técnica de gabinete, a través del fichaje, utilizado en procesamiento y registro de constructos teóricos esenciales, relacionados con variables, lecturas comprensivas, búsquedas bibliográficas, anotación de compendios, obras, revistas, periódicos, experiencias; utilizando instrumentos: fichas bibliográficas, de resumen, comentario, etc. Fichaje, técnica de recolección de información, permite organización, selección, resumen y confrontación, usando variados tipos: localización (denominadas bibliográficas o hemerográficas), transcripción (literales o textuales), anotación (de resumen y comentarios) y de campo (entrevistas o recojo de datos en investigación participante) (Arnal, 2010).

Técnica de campo, a través de observación participante, en registro sistemático, válido, confiable de comportamientos y conductas manifestadas por participantes de la muestra; técnica que permite registrar principios, teorías, fundamentos de carácter administrativo y empresarial, además del acopio de información actualizada y pertinente (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

Análisis estadístico, procesados con programa computacional SPSS y coeficiente de Pearson, mediante evaluación precisa, real, efectiva de datos consignados en cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

Instrumentos utilizados: Cuestionario de clima laboral, adaptado de Chavesta Reluz Astrid Carolina, con tres dimensiones, aplicado a veinticinco usuarios internos y externos de Universidad Nacional Intercultural de Bagua. Cuestionario de calidad de servicios administrativos, adaptado del Dr. Rodríguez Ágüela Luis Fernando, trabajado en base a cuatro dimensiones, aplicado a muestra de cuarenta colaboradores administrativos, modificado en

redacción, sometido a juicio de expertos, prueba piloto y confiabilidad mediante Alpha de Cronbach.

### 3.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez: Cuestionarios soportan validez, gracias a decisión y voluntad de trabajo de autores mencionados; de colaboradores administrativos y usuarios universitarios de provincia de Bagua, quienes respondieron favorablemente, fue replicado con éxito en varias instituciones educativas en el Perú.

#### Confiabilidad de instrumento: Clima laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

|              | N  | %     |
|--------------|----|-------|
| Casos Válido | 10 | 50,0  |
| Excluido     | 10 | 50,0  |
| Total        | 20 | 100,0 |

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| ,945             | 15              |

#### Confiabilidad de instrumento: Calidad de servicios administrativos

##### Resumen de procesamiento de casos

|              | N  | %     |
|--------------|----|-------|
| Casos Válido | 10 | 100,0 |
| Excluido     | 0  | ,0    |
| Total        | 10 | 100,0 |

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,849             | 10             |

### **3.6. Métodos y Procedimientos para la Recolección de Datos**

Deductivo - Hipotético, descripción de hechos concretos relacionados con objeto de estudio, determinación de causas, consecuencias relacionadas con clima laboral y calidad de servicios administrativos, procurando secuencialidad de pasos metodológicos, fundamentalmente de lo general a lo particular.

Sistémico - Estructural, estructuración de constructos teóricos relacionados con variables de estudio, analizadas, fundamentadas y consignadas de acuerdo con normas internacionales APA.

Dialéctico, precisión de coincidencias, contradicciones entre variables de estudio, según resultados estadísticos, correlación de Pearson, desde aspectos teóricos y pragmáticos en el campo educacional. Métodos empíricos de investigación cuantitativa, porque estudios sociales abordan objetivamente la realidad, son libres porque investigadores procuran evitar sus juicios de valor (Sosa, 2010).

### **3.7. Análisis estadísticos y Representación de los resultados**

Utilización del análisis estadístico, descriptivo, cuantitativo, empleando tablas de distribución de puntuaciones, en medida de niveles de clima laboral y calidad de servicios administrativos, presentados en tablas APA, graficadas e interpretadas para el mejor entendimiento de resultados alcanzados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y análisis de la información

**Tabla 3: Niveles de dimensiones de clima laboral**

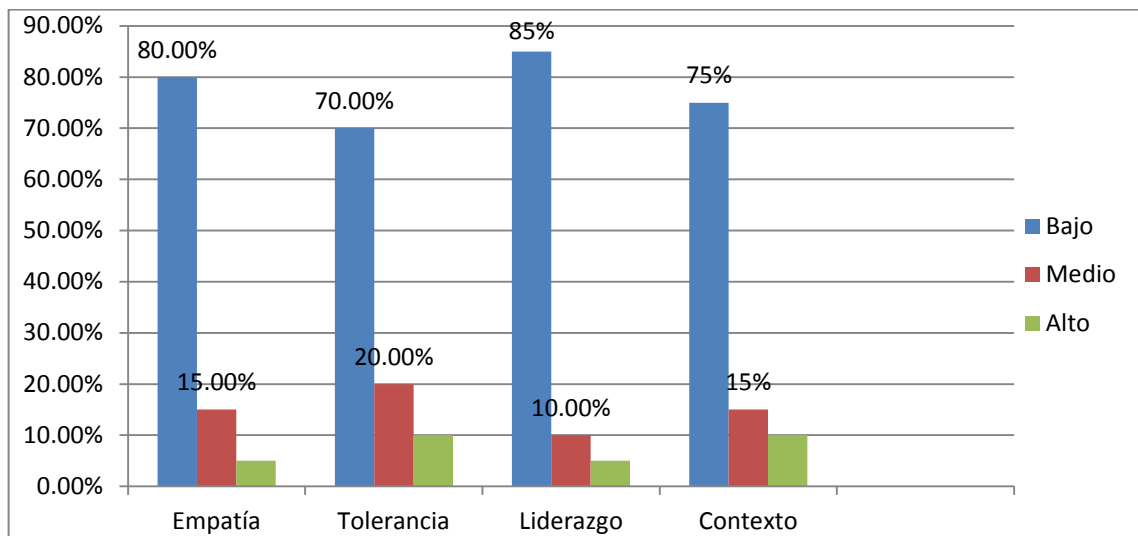
| Niveles | Empatía |     | Tolerancia |     | Liderazgo |     | Contexto |     |
|---------|---------|-----|------------|-----|-----------|-----|----------|-----|
| Alto    | 2       | 5%  | 4          | 10% | 2         | 5%  | 4        | 10% |
| Medio   | 6       | 15% | 8          | 20% | 4         | 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.

**Figura 1**

**Porcentajes mayoritarios de clima laboral por dimensiones**



Fuente: Elaboración propia

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**

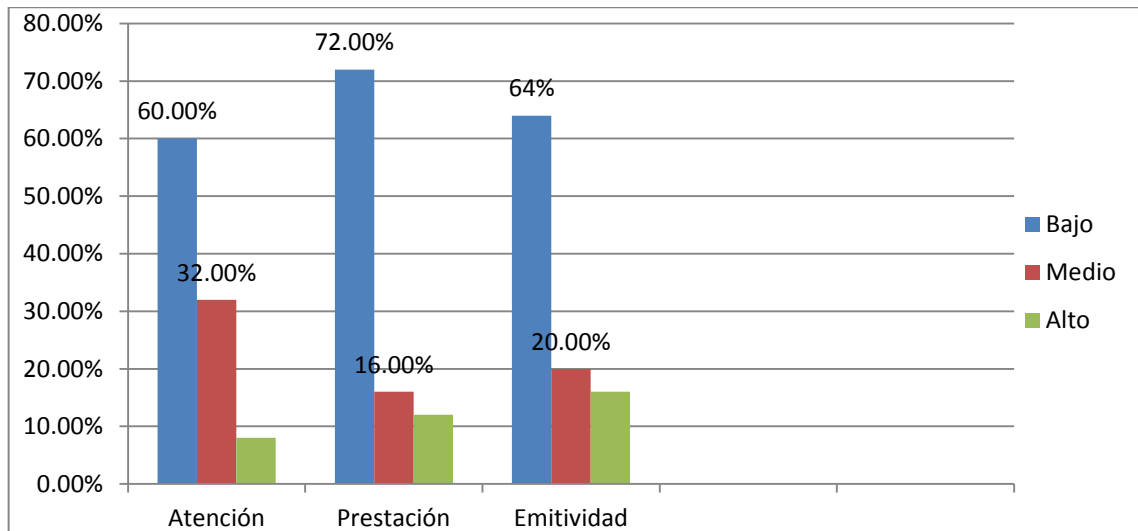
| Niveles | Atención |     | Prestación |     | Emotividad |     |
|---------|----------|-----|------------|-----|------------|-----|
| Alto    | 2        | 8%  | 3          | 12% | 4          | 16% |
| Medio   | 8        | 32% | 4          | 16% | 5          | 20% |
| Bajo    | 15       | 60% | 18         | 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 e 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 7: 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 8: 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:

#### ANOVA

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

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

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

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:

Clima laboral:  $t = 2.417 = 6.468E - 02$

0.027

Calidad de servicios administrativos:  $t = 17.641 = 0.567$

0.032

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 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:  *$H_a$  = El clima laboral influye positivamente en calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural de Bagua.*

## **4.2. Discusión de resultados**

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.

En 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.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

1. 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.
2. 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.
3. 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.

## RECOMENDACIONES

1. Universidad Nacional Intercultural de Bagua debe procurar ampliación, profundización, perseverancia en trabajo constante del clima laboral, considerada importantes en desarrollo personal, académico, organizacional, para alcanzar despegue académico y cumplimiento de estándares de SUNEDU, en competitivo campo universitario.
2. Colaboradores administrativos deben comprometerse con participación constante en talleres, programas, capacitaciones, actualizaciones, en base a cumplimiento de visión y misión institucional, con el fin de lograr fortalecimiento del compromiso organizacional.
3. Directivos, colaboradores, usuarios necesitan vivenciar positivamente experiencias universitarias, mejorar relaciones interpersonales, convivir democráticamente, superar dificultades, ayudarse mutuamente para mejorar percepciones positivas hacia la universidad y coadyuvar hacia el permanente licenciamiento en esta región.
- 4 Universidad Particular de Chiclayo coordinará acciones con empresas educativas de la región para difundir novedosas investigaciones, con la finalidad de innovar procesos académicos y mejoras en clima laboral y calidad de servicios administrativos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

Alexander, S. (2015) *Mejora continua y acción correctiva en el mundo de los negocios*. México: Prentice Hall.

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>

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2016) *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Decimosexta edición. México: Mc Graw Hill.

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.
- Napaico-Arteaga, G (2019) *Gestión administrativa y Calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el programa nacional de becas y crédito educativo*, Lima 2015-2017 [tesis de maestria, Universidad San Martin de Porres] Repositorio Institucional UNSMP. <https://bit.ly/3xiwM3M>
- 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.
- Reyna, G. (2013). *Valoración del currículo por competencias de los egresados y su repercusión en el patrimonio de las empresas*. Lima: Horizonte.
- Rojas, J. (2015). *Se ha agotado una forma de hacer política educativa en el país*. Lima. Perú. Revista Tarea N° 79 de Educación y Cultura.
- Rossi, H. (2017). *Plan estructurado para medir la calidad educativa en escuelas del Perú*. Lima: San Marcos S. A.
- 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

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### Cuestionario de clima laboral

**Instrucciones:** Estimado colaborador administrativo, lea comprensivamente, decida, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones       | N° | Indicadores                                           | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------------|----|-------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>Empatía</b>    | 1  | Se comunica empáticamente con sus compañeros          |         |         |       |
|                   | 2  | La comunicación con sus superiores es fluida          |         |         |       |
|                   | 3  | Sintoniza empáticamente con todos los colaboradores   |         |         |       |
|                   | 4  | Interpreta proactivamente señas e indicadores ajenos  |         |         |       |
|                   | 5  | Comprende emotividades e intereses de sus colegas     |         |         |       |
| <b>Tolerancia</b> | 6  | Respeto relación con personas de culturas diferentes  |         |         |       |
|                   | 7  | Soporta ideas o actos errados de sus compañeros       |         |         |       |
|                   | 8  | Muestra paciencia ante hábitos negativos de sus pares |         |         |       |
|                   | 9  | Actúa con hipocresía algunas veces                    |         |         |       |
|                   | 10 | No soporta ideas políticas de sus compañeros          |         |         |       |
| <b>Liderazgo</b>  | 11 | Líderes guían adecuadamente en toma de decisiones     |         |         |       |
|                   | 12 | Líderes inspiran para asumir cambios institucionales  |         |         |       |
|                   | 13 | Líderes motivan, persuaden                            |         |         |       |

|                 |    |                                                           |  |  |  |
|-----------------|----|-----------------------------------------------------------|--|--|--|
|                 |    | convencen permanentemente                                 |  |  |  |
|                 | 14 | Líderes delegan funciones a los más responsables          |  |  |  |
|                 | 15 | Líderes actúan con decisión y exigencia en universidad    |  |  |  |
| <b>Contexto</b> | 16 | El contexto físico satisface sus expectativas laborales   |  |  |  |
|                 | 17 | Cuenta con recursos suficientes en su trabajo             |  |  |  |
|                 | 18 | Ámbito laboral resulta idóneo para tratos interpersonales |  |  |  |
|                 | 19 | Ambientes contextuales son cómodos y seguros              |  |  |  |
|                 | 20 | Conserva, protege, mejora máquinas y materiales           |  |  |  |

### Cuestionario de calidad de servicios administrativos

**Instrucciones:** Estimado usuario interno o externo, lea comprensivamente, decida de acuerdo a experiencias recibidas, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones       | N° | Indicadores                                        | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------------|----|----------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>Atención</b>   | 1  | Se considera satisfecho con atenciones recibidas   |         |         |       |
|                   | 2  | Administrativos siempre ofrecen buenos servicios   |         |         |       |
|                   | 3  | Demuestran dominio de normas administrativas       |         |         |       |
|                   | 4  | Respetan y cumplen horarios de trabajo             |         |         |       |
|                   | 5  | Atención personalizada resulta eficiente           |         |         |       |
|                   | 6  | Resuelven conflictos con mucha habilidad           |         |         |       |
|                   | 7  | Demuestran competencias eficaces en trámites       |         |         |       |
| <b>Prestación</b> | 8  | Demuestra iniciativa y actitud resolutive          |         |         |       |
|                   | 9  | Actúa con prontitud y rapidez durante prestaciones |         |         |       |
|                   | 10 | Maneja con rapidez normas administrativas          |         |         |       |
|                   | 11 | Asume decisiones inmediatas para resolver trámites |         |         |       |
|                   | 12 | Valora a usuarios y tramita con rapidez            |         |         |       |
|                   | 13 | Ejerce paciencia y tolerancia                      |         |         |       |

|                   |    |                                                   |  |  |  |
|-------------------|----|---------------------------------------------------|--|--|--|
|                   |    | en tramitología                                   |  |  |  |
|                   | 14 | Reflexiona rápidamente y agiliza trámites         |  |  |  |
| <b>Emotividad</b> | 15 | Maneja emociones positivas frente a usuarios      |  |  |  |
|                   | 16 | Aconseja paciencia y comprensión a usuarios       |  |  |  |
|                   | 17 | Sonríe, saluda, dialoga cordialmente con usuarios |  |  |  |
|                   | 18 | Genera confianza y optimismo en trámites          |  |  |  |
|                   | 19 | Sintoniza emocionalmente con usuarios             |  |  |  |
|                   | 20 | Explica con claridad obstáculos o desacuerdos     |  |  |  |



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSGRADO – ALTAGORA

UDCH, una Universidad Creativa, Competitiva y Humana...



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

### ANEXO: FORMATO DE FICHA TÉCNICA/ OPINIÓN DE EXPERTO

#### I.- DATOS GENERALES:

|                                         |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Título de la Investigación:</b>      | “EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUIA” DE BAGUA -2019” |
| <b>Apellidos y Nombres del Experto:</b> | CAMACHO DELGADO FREDDY MANUEL                                                                                                              |
| <b>Grado Académico:</b>                 | DOCTOR EN ECONOMÍA                                                                                                                         |
| <b>Institución o Centro Laboral:</b>    | Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguia” de Bagua                                                                       |
| <b>Cargo Desempeñado:</b>               | Docente Ordinario-Principal                                                                                                                |
| <b>Nombre del Instrumento:</b>          | CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS.                                                                           |
| <b>Autor:</b>                           | DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS                                                                                                                 |
| <b>Programa de Estudios:</b>            | MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS                                                                                                     |
| <b>Línea de Investigación:</b>          | Desarrollo Sostenible y Sustentable, Emprendimiento y Responsabilidad Social-Administración de Negocios: Gerencia Funcional                |

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

##### Cuestionario de clima laboral

**Instrucciones:** Estimado colaborador administrativo, lea comprensivamente, decida, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones | N° | Indicadores                                               | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------|----|-----------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Empatía     | 1  | Se comunica empáticamente con sus compañeros              |         |         |       |
|             | 2  | La comunicación con sus superiores es fluida              |         |         |       |
|             | 3  | Sintoniza empáticamente con todos los colaboradores       |         |         |       |
|             | 4  | Interpreta proactivamente señas e indicadores ajenos      |         |         |       |
|             | 5  | Comprende emotividades e intereses de sus colegas         |         |         |       |
| Tolerancia  | 6  | Respeto relación con personas de culturas diferentes      |         |         |       |
|             | 7  | Soporta ideas o actos errados de sus compañeros           |         |         |       |
|             | 8  | Muestra paciencia ante hábitos negativos de sus pares     |         |         |       |
|             | 9  | Actúa con hipocresía algunas veces                        |         |         |       |
|             | 10 | No soporta ideas políticas de sus compañeros              |         |         |       |
| Liderazgo   | 11 | Líderes guían adecuadamente en toma de decisiones         |         |         |       |
|             | 12 | Líderes inspiran para asumir cambios institucionales      |         |         |       |
|             | 13 | Líderes motivan, persuaden convencen permanentemente      |         |         |       |
|             | 14 | Líderes delegan funciones a los más responsables          |         |         |       |
|             | 15 | Líderes actúan con decisión y exigencia en universidad    |         |         |       |
| Contexto    | 16 | El contexto físico satisface sus expectativas laborales   |         |         |       |
|             | 17 | Cuenta con recursos suficientes en su trabajo             |         |         |       |
|             | 18 | Ámbito laboral resulta idóneo para tratos interpersonales |         |         |       |
|             | 19 | Ambientes contextuales son cómodos y seguros              |         |         |       |
|             | 20 | Conserva, protege, mejora máquinas y materiales           |         |         |       |



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSGRADO – ALTAGORA

UDCH, una Universidad Creativa, Competitiva y Humana...



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

### Questionario de calidad de servicios administrativos

**Instrucciones:** Estimado usuario interno o externo, lea comprensivamente, decida de acuerdo a experiencias recibidas, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones | N° | Indicadores                                        | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------|----|----------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Atención    | 1  | Se considera satisfecho con atenciones recibidas   |         |         |       |
|             | 2  | Administrativos siempre ofrecen buenos servicios   |         |         |       |
|             | 3  | Demuestran dominio de normas administrativas       |         |         |       |
|             | 4  | Respetan y cumplen horarios de trabajo             |         |         |       |
|             | 5  | Atención personalizada resulta eficiente           |         |         |       |
|             | 6  | Resuelven conflictos con mucha habilidad           |         |         |       |
|             | 7  | Demuestran competencias eficaces en trámites       |         |         |       |
| Prestación  | 8  | Demuestra iniciativa y actitud resolutoria         |         |         |       |
|             | 9  | Actúa con prontitud y rapidez durante prestaciones |         |         |       |
|             | 10 | Maneja con rapidez normas administrativas          |         |         |       |
|             | 11 | Asume decisiones inmediatas para resolver trámites |         |         |       |
|             | 12 | Valora a usuarios y tramita con rapidez            |         |         |       |
|             | 13 | Ejerce paciencia y tolerancia en tramitología      |         |         |       |
|             | 14 | Reflexiona rápidamente y agiliza trámites          |         |         |       |
| Emotividad  | 15 | Maneja emociones positivas frente a usuarios       |         |         |       |
|             | 16 | Aconseja paciencia y comprensión a usuarios        |         |         |       |
|             | 17 | Sonríe, saluda, dialoga cordialmente con usuarios  |         |         |       |
|             | 18 | Genera confianza y optimismo en trámites           |         |         |       |
|             | 19 | Sintoniza emocionalmente con usuarios              |         |         |       |
|             | 20 | Explica con claridad obstáculos o desacuerdos      |         |         |       |

III. PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 96%

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Chiclayo, 28 de junio de 2021

  
Dr. CAMACHO DELGADO FREDDY MANUEL  
CEP: CEJ N° 163  
DNI 20640684



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSGRADO – ALTAGORA

UDCH, una Universidad Creativa, Competitiva y Humana...



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

### ANEXO: FORMATO DE FICHA TÉCNICA/ OPINIÓN DE EXPERTO

#### I.- DATOS GENERALES:

|                                         |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Título de la Investigación:</b>      | "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUIA" DE BAGUA -2019" |
| <b>Apellidos y Nombres del Experto:</b> | Mg. NORMA JENNY TORRES CADENILLAS                                                                                                          |
| <b>Grado Académico:</b>                 | MAGISTER EN ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL                                                                                                     |
| <b>Institución o Centro Laboral:</b>    | INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO SAN JAVIER DEL MARAÑÓN                                                                 |
| <b>Cargo Desempeñado:</b>               | Docente                                                                                                                                    |
| <b>Nombre del Instrumento:</b>          | CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS                                                                            |
| <b>Autor:</b>                           | DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS                                                                                                                 |
| <b>Programa de Estudios:</b>            | MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS                                                                                                     |
| <b>Línea de Investigación:</b>          | Desarrollo Sostenible y Sustentable, Emprendimiento y Responsabilidad Social-Administración de Negocios: Gerencia Funcional                |

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

##### Cuestionario de clima laboral

**Instrucciones:** Estimado colaborador administrativo, lea comprensivamente, decida, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones       | N° | Indicadores                                               | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------------|----|-----------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| <b>Empatía</b>    | 1  | Se comunica empáticamente con sus compañeros              |         |         |       |
|                   | 2  | La comunicación con sus superiores es fluida              |         |         |       |
|                   | 3  | Sintoniza empáticamente con todos los colaboradores       |         |         |       |
|                   | 4  | Interpreta proactivamente señas e indicadores ajenos      |         |         |       |
|                   | 5  | Comprende motividades e intereses de sus colegas          |         |         |       |
| <b>Tolerancia</b> | 6  | Respeto relación con personas de culturas diferentes      |         |         |       |
|                   | 7  | Soporta ideas o actos errados de sus compañeros           |         |         |       |
|                   | 8  | Muestra paciencia ante hábitos negativos de sus pares     |         |         |       |
|                   | 9  | Actúa con hipocresía algunas veces                        |         |         |       |
|                   | 10 | No soporta ideas políticas de sus compañeros              |         |         |       |
| <b>Liderazgo</b>  | 11 | Líderes guían adecuadamente en toma de decisiones         |         |         |       |
|                   | 12 | Líderes inspiran para asumir cambios institucionales      |         |         |       |
|                   | 13 | Líderes motivan, persuaden, convencen permanentemente     |         |         |       |
|                   | 14 | Líderes delegan funciones a los más responsables          |         |         |       |
|                   | 15 | Líderes actúan con decisión y exigencia en universidad    |         |         |       |
| <b>Contexto</b>   | 16 | El contexto físico satisfaca sus expectativas laborales   |         |         |       |
|                   | 17 | Cuenta con recursos suficientes en su trabajo             |         |         |       |
|                   | 18 | Ámbito laboral resulta idóneo para tratos interpersonales |         |         |       |
|                   | 19 | Ambientes contextuales son cómodos y seguros              |         |         |       |
|                   | 20 | Conserva, protege, mejora máquinas y materiales           |         |         |       |



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSGRADO – ALTAGORA

UDCH, una Universidad Creativa, Competitiva y Humana...



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

### Cuestionario de calidad de servicios administrativos

**Instrucciones:** Estimado usuario interno o externo, lea comprensivamente, decida de acuerdo a experiencias recibidas, coloque un aspa (x) en rectángulo correspondiente. Procure trabajar con veracidad, individualmente y elija con seriedad. Es anónimo, cuenta con quince minutos para desarrollar. Gracias.

| Dimensiones | N° | Indicadores                                         | Siempre | A veces | Nunca |
|-------------|----|-----------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Atención    | 1  | Se considera satisfecho con atenciones recibidas    |         |         |       |
|             | 2  | Administrativos siempre ofrecen buenos servicios    |         |         |       |
|             | 3  | Demuestran dominio de normas administrativas        |         |         |       |
|             | 4  | Respetan y cumplen horarios de trabajo              |         |         |       |
|             | 5  | Atención personalizada resulta eficiente            |         |         |       |
|             | 6  | Resuelven conflictos con mucha habilidad            |         |         |       |
|             | 7  | Demuestran competencias eficaces en trámites        |         |         |       |
| Prestación  | 8  | Demuestra iniciativa y actitud resolutoria          |         |         |       |
|             | 9  | Activa con prontitud y rapidez durante prestaciones |         |         |       |
|             | 10 | Maneja con rapidez normas administrativas           |         |         |       |
|             | 11 | Asume decisiones inmediatas para resolver trámites  |         |         |       |
|             | 12 | Valora a usuarios y tramita con rapidez             |         |         |       |
|             | 13 | Ejerce paciencia y tolerancia en tramitología       |         |         |       |
|             | 14 | Reflexiona rápidamente y agiliza trámites           |         |         |       |
| Emotividad  | 15 | Maneja emociones positivas frente a usuarios        |         |         |       |
|             | 16 | Aconseja paciencia y comprensión a usuarios         |         |         |       |
|             | 17 | Sonríe, saluda, dialoga cordialmente con usuarios   |         |         |       |
|             | 18 | Genera confianza y optimismo en trámites            |         |         |       |
|             | 19 | Sintoniza emocionalmente con usuarios               |         |         |       |
|             | 20 | Explica con claridad obstáculos o desacuerdos       |         |         |       |

III. PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 96%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Chiclayo, 28 de junio de 2021

Norma Jenny Torres Codenillas  
Uc. Turismo y Administración  
Experta, Recursos Humanos  
Módulo: Alta Dirección Empresarial  
CLAD N° 13052