



Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana

Organizational culture and quality of attention of the administrative service in a peruvian university

Tuesta Pinedo, Jorge Armando^{1*}

Riva-Ruiz, Raidith¹

Pérez-Tello, Carmen¹

Pinchi-Vásquez, Anibal¹

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 31 Oct. 2022 | **Aceptado:** 20 Dic. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: jatuestap@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Tuesta Pinedo, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C. & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>

RESUMEN

Los cambios tecnológicos van a ritmo acelerado tanto en el diseño de nuevos productos, como de nuevos procesos; por su lado, las organizaciones universitarias se enfrentan a un aumento en los requerimientos de la calidad de sus servicios. La presente investigación propuso determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín. Para ello, se utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional; la población estuvo constituida por 5 190 usuarios entre alumnos de pregrado, posgrado, egresados y docentes; y la muestra 375 usuarios, calculado mediante el muestreo estratificado. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados como instrumentos, y la prueba de correlación de Pearson para encontrar la influencia entre las variables. Los resultados demostraron que el 23% de los trabajadores nunca fueron vinculados a la cultura organizacional, y la calidad de atención de los servicios administrativos resultan poco satisfactorios para el 28% de los encuestados y totalmente insatisfecho para el 16%. Concluyendo que, existe influencia positiva (p -valor $< 0,05$; $r=0,93$) entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el contexto universitario.

Palabras clave: motivación; trabajo en equipo; integridad; satisfacción

ABSTRACT

Technological changes are going at a fast pace both in the design of new products and new processes; on the other hand, university organizations face an increase in the quality requirements of their services. This research proposed to determine how organizational culture influences the quality of customer service by administrative staff at the National University of San Martín. The non-experimental, transactional correlational design was used; the population consisted of 5 190 users between undergraduate and postgraduate students, graduates and teachers; and the sample was 375 calculated by stratified sampling. Two structured questionnaires were used as instruments, and the Pearson correlation test to find the influence between the variables. The results highlight that 23% of the workers were never linked to the organizational culture, and the quality of attention of the administrative services is not very satisfied for 28% of the respondents and totally dissatisfied for 16%. It is concluded that there is a positive influence (p -value < 0.05 ; $r=0.93$) between the organizational culture and the quality of care in the university context.

Keywords: motivation; teamwork; integrity; satisfaction



1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la cultura organizacional ha presentado diferentes concepciones, razón que ha conducido a propuestas y evaluación de estrategias de intervención dirigidas a mejorar el bienestar de los miembros que los conforman. Un hecho convincente es que guarda relación con 33 variables, entre ellas las más representativas: desempeño, compromiso laboral, liderazgo, satisfacción laboral, innovación; y con menor probabilidad: calidad de servicio, orientación estratégica, gestión de calidad, entre otros (González-Limas et al., 2018; Mendez Alvarez, 2019).

No obstante, la calidad del servicio actualmente ha tomado mayor pertinencia en el sector organizacional, convirtiéndose, según Rojas-Martínez et al. (2020), “en una de las tareas más importantes de ejecutar, pero además que se ha transformado en un proceso arduo y difícil de aplicar en las organizaciones que se dedican al servicio en general” (p. 222). Así, Izquierdo Espinoza (2021) alude que “hablar de servicios implica tratar la complejidad de acciones que son netamente intangibles, en este sentido evaluar la idoneidad de un servicio se hace sumamente difícil” (p. 425); por lo que existe la necesidad de investigar los factores que intervienen en esta variable y como compromete a la competitividad empresarial.

En este contexto, la revolución científica técnica ocurrida a finales del siglo anterior ha traído como consecuencia el aumento de la competitividad a nivel nacional e internacional, provocando preocupación creciente por una gerencia eficiente de los recursos de las organizaciones (Carrasco Vega et al., 2021). Las organizaciones que se propongan mantenerse exitosamente en el mercado, enfrentan la necesidad de mejorar su cultura organizacional, sostener un aumento en la productividad y la calidad, para así poder competir (Isensee et al., 2020).

El entorno actual se caracteriza por ser turbulento, por lo que requiere atención especial para mitigar sus efectos, así mismo; los cambios tecnológicos van a ritmo acelerado tanto en el diseño de nuevos productos, como de nuevos procesos. Por su lado, las organizaciones universitarias públicas o privadas, se enfrentan a un aumento en los requerimientos de la calidad de sus servicios, demandados por sus estudiantes, egresados, docentes y trabajadores (Oseda Gago et al., 2020; Zambrano Campoverde et al., 2017).

En esta investigación se desarrolló una comprensión de los conceptos de cultura organizacional con el propósito de hacer evidente el carácter instrumental de cultura y como resultado aplicado a la calidad de atención en la Universidad Nacional de San Martín (Tarapoto-Perú), por parte del personal administrativo, siendo importante ya que el mismo concepto de organización implica el establecimiento de un orden social a partir de significados que logran volverse hegemónicos en el marco de un concepto particular. Por tanto, el objetivo fue determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en una universidad peruana.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se realizó en las diferentes dependencias de la Universidad Nacional de San Martín, así como también en los exteriores de la institución (egresados). Se utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional (Hernández Sampieri et al., 2014).

La población estuvo constituida por el personal administrativo de la universidad y por sus clientes (5 190): alumnos de pregrado (4 645), alumnos de posgrado (205) y docentes (340). Para determinar la muestra, se aplicó el muestro probabilístico estratificado, obteniendo 357 individuos (Tabla 1).

Tabla 1.*Determinación de la muestra*

Cientes	N°	%	Muestra
Alumnos de posgrado	205	4	14
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática	368	7	25
Facultad de Ciencias Agrarias	537	11	39
Facultad de Ingeniería Civil	585	11	39
Facultad de Ingeniería Agroindustrial	521	10	36
Facultad de Ciencias de la Salud	707	13	46
Facultad de Ciencias Económicas	966	19	68
Facultad de Educación y Humanidades	528	10	36
Facultad de Ecología	433	8	29
Docentes	340	7	25
Total	5190	100	357

Se evaluaron las variables cultura organizacional con sus dimensiones de nivel de satisfacción, trabajo en equipo, creatividad, motivación, justicia e integridad; y calidad de atención con sus dimensiones de condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución y seguridad emocional por el trato afectuoso.

Para la medición de la cultura organizacional nos basamos en el instrumento Organizational Culture Inventory (OCI) propuesto por Cooke & Lafferty (1989); y para el caso de la calidad de atención del cliente se adaptó la encuesta de satisfacción del cliente propuesto por Evans & Lindsay (2005). Los datos recopilados fueron tabulados y organizados en Excel, luego procesados estadísticamente en SPSS v.17. Se aplicó la prueba de correlación de Pearson (r).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Percepción de la cultura organizacional

La Tabla 2 muestra el resumen general de la percepción de los trabajadores sobre la cultura organizacional en la Universidad Nacional de San Martín, donde se evidencia que el 32% señaló que casi siempre participan en mejorar la cultura organizacional, un 25% a veces, un 23% que nunca son partícipes, y un 20% siempre. Estos resultados permitieron inferir que existe gran proporción de trabajadores que no se vinculan a la gestión de la cultura organizacional, por lo que se podría incurrir al bajo desempeño administrativo, deficiente clima laboral y otros factores que lastran la calidad de servicio.

Tabla 2.*Resumen de la percepción sobre la cultura organizacional*

Indicadores	Promedio	%
Nunca	37	23%
A veces	39	25%
Casi siempre	52	32%
Siempre	32	20%
Total	160	100%

Resultados similares fueron reportados por Llancari Morales & Alania Contreras (2020), quienes al evaluar la cultura organizacional en la Universidad Nacional del Centro del Perú, reportaron que este se encuentra en un nivel regular (78,41%), seguido de deficiente (12,50%) y bueno (9,09%). En Ecuador por el contrario, Ascencio-Cristóbal et al. (2019) reportaron en la Universidad de Guayaquil, que la dimensiones de comportamiento organizacional, liderazgo transformacional y enfoque hacia la innovación, se encuentra mayoritariamente valoradas entre las escalas de acuerdo y totalmente de acuerdo; de lo que se infiere que

cada institución universitaria presenta panoramas o realidades diferentes de gestión de la cultura organizacional, siendo importante integrar la misión y visión para lograr la sostenibilidad universitaria respecto a los recursos humanos.

3.2 Percepción de la calidad de atención

De acuerdo a la Figura 1, la calidad de atención de los servicios administrativos en la Universidad Nacional de San Martín, resulta poco satisfecho para el 28% de los encuestados y totalmente insatisfecho para el 16%. En cuanto a la seguridad emocional para el trato afectuoso, solo el 12% de los encuestados señaló estar muy satisfecho y el 20% bastante satisfecho, valores cercanos a las escalas de satisfecho (26%), poco satisfecho (12%) y totalmente insatisfecho (9%). En lo que respecta a las condiciones básicas de infraestructura, prevalece una percepción de satisfecho (24%), aunque también existe un 15% de encuestados que señalan estar totalmente insatisfechos.

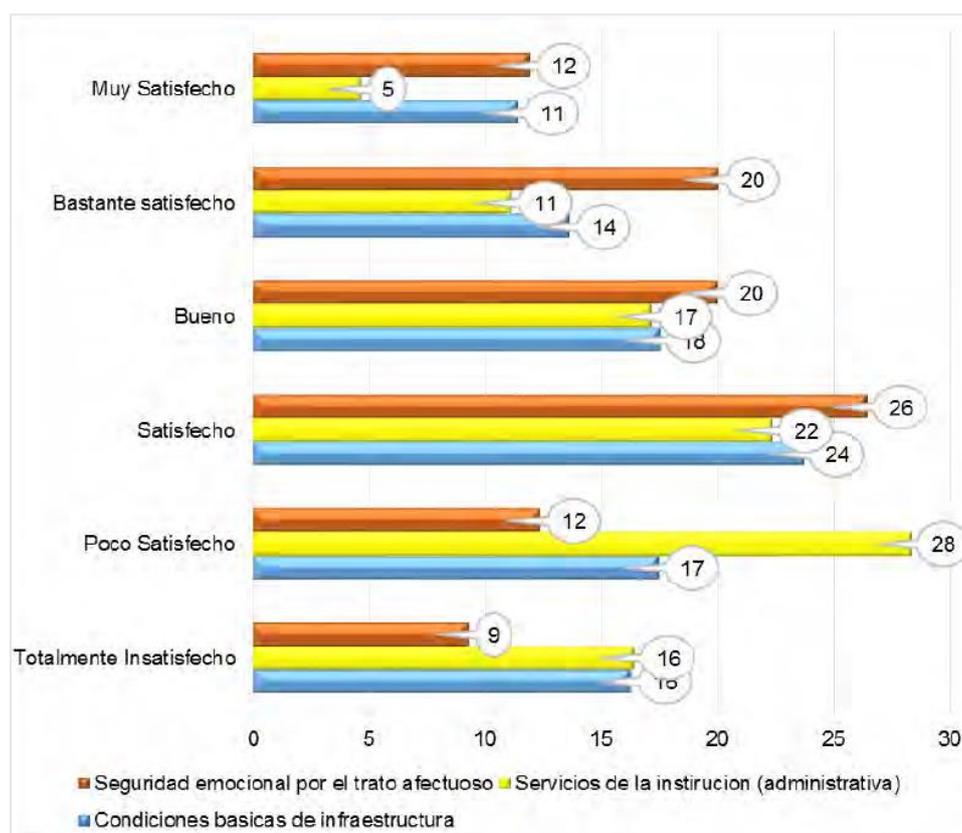


Figura 1. Resumen según dimensiones sobre la percepción de la calidad de atención

Pumacayo Palomino et al. (2020) encontraron que, el 20,9% de clientes de una universidad considera la calidad del servicio administrativo como regular, el 26,5% mala y el 6,7% deficiente. En otro panorama, Chavarría Marcillo & Segovia Meza (2019) reportaron que, el 30% de encuestados señalaron que la calidad de atención de la secretaria en una universidad ecuatoriana no satisface sus expectativas y necesidades, debido al lenguaje utilizado en las solicitudes de trámites y el tiempo tardío de respuestas. Realidades semejantes a los hallazgos de la presente investigación, donde los servicios administrativos fue percibido como poco satisfecho para el 28% y totalmente insatisfecho para el 16% de usuarios.

3.3 Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención

La Tabla 3 demuestra que el valor de P es menor al nivel de significancia 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor del coeficiente de Pearson esta entre 0,8 y 1 la correlación de las variables es muy alta, afirmando así que la

cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín influye significativamente en la calidad de la atención de los servicios prestados.

Tabla 3.

Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención

		Calidad de atención	Cultura organizacional
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1,000	0,930**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	357	357
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	0,930**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	357	357

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

Hallazgos semejantes por lo reportado por Mosqueira (2020) en la Universidad Nacional de Trujillo, al determinar una correlación de Spearman de 0,85 entre la cultura organizacional y la calidad de servicio percibida desde la tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía; predominando un nivel medio (53,3%) y bajo (31,9%). En este sentido, Moreno Bastidas & Pineda López (2019) señalan que, en las instituciones universitarias es necesario y fundamental reconocer los aspectos que permitirían mejorar continuamente el labor del personal para fortalecer aquellas áreas de la cultura organizacional que aún no son integradas y constituida en el comportamiento laboral.

4. CONCLUSIONES

La cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín influye significativamente en la atención de los servicios que ofrece a sus usuarios internos y externos, pese a contar con tecnología e infraestructura limitada. Se destaca además, que está caracterizado exclusivamente por un adecuado clima laboral, la relación entre los trabajadores para encontrar alternativas de solución a los problemas laborales, la capacidad de aceptar las críticas constructivas, el trato a todos los usuarios por igual y la fluida comunicación entre los jefes y sus subordinados.

Tomando en cuenta los resultados, es conveniente recomendar a las instituciones universitarias fomentar la práctica de cultura organizacional, para ello se debe mejorar la confianza entre compañeros de trabajo, difundir y aplicar los reglamentos internos y externos; así como trabajar en función a la visión y misión de la institución, y brindar respuestas a las quejas de los clientes o usuarios de forma oportuna y precisa.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Tuesta-Pinedo, J.

Curación de datos: Pérez-Tello, C. y Riva-Ruiz, R.

Análisis formal: Tuesta-Pinedo, J. y Pinchi-Vásquez, A.

Investigación: Tuesta-Pinedo, J. Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

Visualización: Tuesta-Pinedo, J., Pinchi-Vásquez, A. y Pérez-Tello, C.

Redacción - borrador original: Tuesta-Pinedo, J., Pérez-Tello, C., Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

Redacción - revisión y edición: Tuesta-Pinedo, J., Pérez-Tello, C., Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascencio-Cristóbal, L., Fábregas-Rodado, C., & Carmona-Campo, C. (2019). Cultura organizacional y el intraemprendimiento académico en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 79–103. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3427>
- Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2021). La competitividad empresarial en las Pymes: Retos y alcances. *Universidad Y Sociedad*, 13(5), 557–564. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2266>
- Chavarría, S., & Segovia, R. (2019). Servicio de atención de la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/secretaria-universidad-manabi>
- Cooke, R. A., & Lafferty, J. C. (2010). Using the Organizational Culture Inventory to Understand the Operating. Cultures of Organizations. In *The Handbook of Organizational Culture and Climate* (2nd ed.). Human Synergistics International.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad* (7th ed.). Thomson/South-Western.
- González-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.
- Iensee, C., Teuteberg, F., Griese, K.-M., & Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 275, 122944. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122944>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Llancari Morales, R. A., & Alania Contreras, R. D. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.31876/sl.v4i1.45>
- Mendez Alvarez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Moreno Bastidas, G. R., & Pineda López, R. D. C. (2019). La Determinación de la Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Docente en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica Hallazgos21*, 4(2), 112–132. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/340>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Ciencia y Tecnología Alimentaria*, 16(2), 157–163. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>
- Oseda Gago, D., Flores Arocutipá, P. J., Luján Minaya, J. C., & Oseda Gago, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 75–82.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1681>

- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. A., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163–172. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/562>