

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos
JEISON JESUS FERRER LABORDE
Código estudiantil: 201611475853
ADER DAVID MAESTRE AREVALO
Código estudiantil:

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
ESPECIALISTA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

Tutor(es):
Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

Este trabajo de investigación intervino a fondo la influencia del clima organizacional en la prestación de servicios de la dependencia de bienestar universitario en una institución de educación superior de la ciudad de barranquilla. Entre la relación crucial entre el clima organizacional y la prestación de servicios se evidencia que el clima organizacional desempeña un papel fundamental en la eficacia y eficiencia de los servicios proporcionados, que un clima organizacional positivo, caracterizado por una comunicación abierta, relaciones interpersonales saludables, liderazgo efectivo y un ambiente de trabajo que promueve la colaboración, se traduce en un impacto positivo en la calidad de los servicios brindados por la dependencia de bienestar universitario. Este resultado resalta la importancia de la cultura interna y el ambiente laboral en el rendimiento general de la institución. Para realizar el análisis se escogió la metodología de investigación de tipo cuantitativo, aplicando el método deductivo aplicando como instrumento de medición una encuesta compuesta por 21 preguntas. Como resultado, se identificaron áreas de mejora en el clima organizacional que podrían tener repercusiones en la calidad de los servicios. Se sugiere que la institución adopte estrategias específicas para fortalecer

la motivación del personal, mejorar la gestión del cambio y fomentar la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones. En resumen, este estudio subraya la necesidad de una gestión efectiva del clima organizacional como un factor crítico para optimizar la prestación de servicios en la dependencia de bienestar universitario. La implementación de iniciativas que fortalezcan la cultura organizacional y promuevan un ambiente de trabajo positivo no solo mejorará la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también contribuirá significativamente a la experiencia global de los usuarios de los servicios, fortaleciendo así la reputación y la posición de la institución en la comunidad educativa.

Palabras clave: Clima organizacional, Prestación de servicios, Motivación, Estrategias, Relaciones interpersonales, Toma de decisiones

ABSTRACT

This research work deeply intervened the influence of the organizational climate in the provision of services of the university welfare department in a higher education institution in the city of Barranquilla. Among the crucial relationship between the organizational climate and the provision of services, it is evident that the organizational climate plays a fundamental role in the effectiveness and efficiency of the services provided. That a positive organizational climate, characterized by open communication, healthy interpersonal relationships, effective leadership and a work environment that promotes collaboration, translates into a positive impact on the quality of services provided by the university welfare department. This result highlights the importance of internal culture and work environment in the overall performance of the institution. To carry out the analysis, the quantitative research methodology was chosen, applying the deductive method using a survey composed of 21 questions as a measurement instrument. As a result, areas for improvement in the organizational climate were identified that could have repercussions on the quality of services. It is suggested that the institution adopt specific strategies to strengthen staff motivation, improve change management and encourage the active participation of employees in decision-making. In summary, this study highlights the need for effective management of the organizational climate as a critical factor to optimize service delivery in the university welfare unit. Implementing initiatives that strengthen organizational culture and promote a positive work environment will not only improve employee satisfaction and engagement, but will also significantly contribute to the overall experience of service users, thereby strengthening reputation and the position of the institution in the educational community.

Keywords: Organizational climate, Service provision, Motivation, Strategies, Interpersonal relationships, Decision making.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonso, A., Muñoz, L., & Rojas, Z. (2020). *Influencia del clima organizacional, en el personal administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil*. Sangil.
- Bordas, M. j. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED, Editorial.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnostico del clima organizacional "Estudio de caso, Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona"*. Editorial Académica Española.
- Chiang, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas (Publicaciones).
- Cifuentes, J., & Guzman, A. (2019). *Retos y desafíos en la implementación del bienestar universitario para estudiantes de una licenciatura*. Repositorio universidad pedagogica y tecnologica de colombia.
- coello, j. (2021). El clima organizacional en las instituciones de educación superior: apuntes para su debate. *Ingeniería industrial: Actualidad y nuevas tendencias* .
- Dávila, D., Escobar, A. M., Mulett, L. K., & Uribe Rodríguez, A. F. (2012). El clima organizacional en las empresas innovadoras del siglo XXI. *Universidad Pontificia Bolivariana, Facultad de Psicología*.
- Dessler, G. (1993). *Organizacion y Administracion*. Mexico: Prentice Hall Interamericana.
- Fajardo, G., & Nivia, A. M. (2016). *Relaciones publicas y comunicacion organizacional*. Editorial Utadeo.
- Gan, F., & Trigine, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid-España: Diaz de Santos S.A.
- Gimeno, & jose. (s.f.). *El valor del tiempo en educacion*. 2009: Ediciones Morata.
- Goodman, A. (2017). *La adaptacion al cambio El negocio de la resiliencia climatica*. Editorial Universidad del rosario.
- Grisales, J., & Monroy, I. (2011). EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PARA MEJORARLO. En J. Grisales, & I. Monroy. PEREIRA: Repositorio Universidad Tecnológica De Pereira Facultad de Ingeniería Industrial. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/1da8bafc-65e3-4e76-83f5-38184407e00a/content>

- iglesias, a. l., & torres, j. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*.
- Llinas, E. (2009). *La orientación académica desde el bienestar universitario*. Ediciones Uninorte.
- Lopez de Blas, M., & Sarasúa Ortega, A. (1993). *La toma de decisiones, Organización y dirección de reuniones*. Centro de Publicaciones, Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación y Cultura.
- Moreira, I. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las instituciones de educación superior (IES) públicas de la provincia de manabi ecuador*. manabi ecuador.
- Onisimus Amtu, S. L. (2021). Contribution of leadership, organizational commitment and organizational culture to improve the quality of higher education. *international journal of innovation*.
- Perez, i. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD LUIS EDUARDO DOMÍNGUEZ DE LA CIUDAD DE GUADALAJARA DE BUGA - 2017*. Obtenido de Repositorio FUNDACION UNIVERSIDAD CATOLICA:
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1496>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Robert D. Pritchard, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *science direct*.
- Sandler, C., & Victor, S. (1993). *Evaluación para el mejoramiento de la calidad universitaria "estrategia, procedimientos e instrumentos"*. Ministerio de cultura y educación, secretaria de educación programa nacional de asistencia técnica para la administración de los servicios sociales en la república de argentina.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *PSICOLOGIA DESDE EL CARIBE*.
- Tirado serrano, F., Galvéz, A., & Baleriola, E. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI un enfoque psicosocial y político*. Editorial UOC, S.L.
- Toro, F. (2001). *El Clima organizacional "Perfil de empresas colombiana"*. Cincel Editorial.
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional "Trabajo, salud y factores psicosociales"*. Editorial El Manuel Moderno.
- Vanegas, M. (2013). *Psicología orgnaizacional "perspectivas y avances"*. Ecoe Ediciones.

Volkwein, E. T. (1988). Examining organizational climate in institutions of higher education. *springer link*.