

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos

VALERIE ECHEVERRIA MENDOZA
JEISON JESUS FERRER LABORDE
ADER DAVID MAESTRE AREVALO

Código estudiantil:

2021116234821
201611475853
201521469204

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
MAGÍSTER EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Tutor(es):

Remberto De La Hoz Reyes, PhD.
Yolanda Vega Sampayo

RESUMEN

En esta investigación se determinó el impacto del clima organizacional en la prestación del servicio ofrecido a los grupos institucionales adscritos a la dependencia de Bienestar Universitario en una Institución de Educación Superior de la ciudad de Barranquilla. Una de las características clave para forjar un excelente clima organizacional en las instituciones de Educación Superior (IES) es la implementación de procedimientos claros, con jerarquías establecidas, mobiliario adecuado, dependencias bien definidas y la estandarización de procesos, lo cual constituye la base sólida para la efectividad en la prestación de servicios. El clima organizacional es, por lo tanto, un factor determinante para la calidad en el servicio. El presente trabajo se encuentra enmarcado dentro del método analítico descriptivo con un enfoque mixto. Según Monje (2011) la metodología cuantitativa se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos para establecer patrones, probar teorías y generalizar los resultados a partir de muestras representativas. El análisis de los datos recolectados a través del cuestionario denominado "Clima Organizacional en la Prestación del Servicio del Bienestar Universitario" (se anexa) requirió tratamiento metodológico riguroso para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Este instrumento fue llevado a un formulario de Outlook Forms® y estructurado con base en una escala Likert de cinco puntos, permitiendo medir la intensidad de las percepciones de los participantes sobre diversos aspectos relacionados con las categorías, subcategorías y unidades de análisis del estudio; la escala abarcó opciones desde "Nunca" (valor 1) hasta "Siempre" (valor 5), proporcionando un marco uniforme para interpretar las respuestas. Cada ítem se codificó y se identificaron las unidades de análisis definidas, se utilizaron conjuntamente Excel® y el software Jamovi en el tratamiento de los datos. En el análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la dependencia de Bienestar Universitario, se observa un panorama que refleja tanto fortalezas como áreas de oportunidad en dos grandes categorías: el clima organizacional y la prestación de servicios.

Palabras clave: bienestar universitario, clima organizacional, educación superior, motivación, prestación de servicios, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Key Words: In this research, the impact of organizational climate on the service provision offered to institutional groups assigned to the University Welfare Department in a Higher Education Institution in the city of Barranquilla was determined. One of the key characteristics for fostering an excellent organizational climate in Higher Education Institutions (HEIs) is the implementation of clear procedures, with established hierarchies, adequate furniture, well-defined departments, and standardized processes, which constitute a solid foundation for service effectiveness. Organizational climate is, therefore, a determining factor for service quality.

This study is framed within the descriptive analytical method with a mixed approach. According to Monje (2011), the quantitative methodology is based on the collection and analysis of numerical data to establish patterns, test theories, and generalize results from representative samples. The analysis of data collected through the questionnaire titled "Organizational Climate in the Provision of University Welfare Services" (attached) required rigorous methodological treatment to ensure the validity and reliability of the results obtained.

This instrument was implemented as an Outlook Forms® questionnaire and structured based on a five-point Likert scale, allowing the measurement of the intensity of participants' perceptions on various aspects related to the study's categories, subcategories, and units of analysis. The scale included options ranging from "Never" (value 1) to "Always" (value 5), providing a uniform framework for interpreting responses. Each item was coded, and the defined units of analysis were identified. Excel® and Jamovi software were used jointly for data processing.

In the analysis of the results obtained through the survey applied to collaborators of the University Welfare Department, a panorama was observed that reflects both strengths and areas for improvement in two major categories: organizational climate and service provision.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, A., Muñoz, L., & Rojas, Z. (2020). *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil – Sede San Gil* (Santander -Colombia). Obtenido de:
<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/12406?locale-attribute=en>
- Ávila, E. (enero de 2011). *Gestión del Conocimiento como Aspecto Relevante dentro del Análisis del Clima Organizacional en el Departamento de Educación Física de la Universidad Libre Sede Bogotá*. Obtenido de Repositorio Unilibre:
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10046>
- Barbosa, Y., Diaz, H., Gómez, J., Moreno, P., & Rubio, C. (2022). *Compensación Emocional y Su Influencia en el Bienestar Laboral en la Empresa A&J SAS*. Bogotá: Repositorio Politécnico Grancolombiano.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. UNED Editorial.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del Clima Organizacional Estudio de Caso Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Editorial Académica Española.
- Chiang, M., Martin, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Universidad Pontificia. Comillas Publicaciones.
- Cifuentes, J., & Guzmán, A. (2019). *Retos y Desafíos en la Implementación del Bienestar Universitario para Estudiantes de una Licenciatura*. Repositorio Universidad Pedagógica y Tecnológica 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). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Fajardo, G., & Nivia, A. M. (2016). *Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Editorial Utadeo.
- Ferrer, J., Maestre, A. (2023). *Influencia Del Clima Organizacional En La Prestación De Servicios De La Dependencia De Bienestar Universitario En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Barranquilla*. Barranquilla: Repositorio Universidad Simon Bolivar
- Gan, F., & Trigine, J. (2006). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. Madrid-España: Diaz de Santos S.A.

García Guilianny, J., Durán, S. E., Parra, M. A., & Martínez Caraballo, H. (2018). *Inserción, Integración y Equidad en el Ámbito Laboral: Escenario Empresarial Posconflicto en Colombia*. Revista de Ciencias Sociales (Ve).

García, C., & Salguero, N. (22 de Abril de 2017). *Influencia del Liderazgo sobre el Clima Organizacional en las Instituciones de Educación Superior*. Obtenido de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>

Gimeno, & José. (s.f.). *El Valor del Tiempo en Educación*. 2009: Ediciones Morata.

Goodman, A. (2017). *La Adaptación al Cambio el Negocio de la Resiliencia Climática*. Editorial Universidad del Rosario.

Grisales, J., & Monroy, I. (2011). *Evaluación 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>

Grisales, M. J., & Gallego, L. (2020). *Condiciones Laborales y su Relación con la Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa de Sector Privado en la Ciudad de Pereira*. Pereira: Repositorio Universidad Católica de Pereira.

Iglesias, A. L., & Torres, J. (2018). *Un Acercamiento al Clima Organizacional*. Revista Cubana de Enfermería.

Llinás, E. (2009). *La Orientación Académica desde el Bienestar Universitario*. Ediciones Uninorte.

López 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.

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa guía Didáctica*. Obtenido de: Repositorio Universitaria Veracruzana [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf](https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf)

Monroy, C., Duque, C., Flechas, J., Alcaraz, P., & Cortes, M. (2022). *Adaptabilidad al Cambio a partir de la Intervención del Comportamiento Organizacional en la Empresa CONHINTEC S.A.S*. Biblioteca Digital Politécnico Grancolombiano.

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 Manabí, Ecuador*. Manabí Ecuador.

Moreno Prieto, W. (2022). *Evaluación de los Servicios de Bienestar Universitario del Programa de Mecatrónica de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central*.

Trabajo de Maestría en Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación,
Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.

- Onisimus Amtu, S. L. (2021). *Contribution of Leadership, Organizational Commitment and Organizational Culture to Improve the Quality of Higher Education*. International Journal of Innovation.
- Paris, G. (2014). *Los Profesionales de la Formación Profesional para el Empleo: Competencias y Desarrollo Profesional*. Lleida-España: Biblioteca Digital Universidad de Lleida.
- Peña Chumán, X. *Factores Asociados a la Satisfacción de los Servicios de Bienestar Universitario en los Estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva 2015*. Tesis Para optar al Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Pretince Hall.
- Robert D. Pritchard, B. W. (1973). *The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction*. Science Direct.
- Rodríguez, A. (2014). *El Liderazgo en el Ámbito Empresarial dentro del Contexto del Desarrollo Humano*. Tunja: Biblioteca Digital Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Ronald, H., & Cruz, J. (2015). *Diseño de un Modelo de Desarrollo Profesional Orientado a Potencializar el Capital Humano en las Organizaciones del Valle del Cauca*. Santiago de Cali: Biblioteca Digital Universidad del Valle.
- Sáenz, M. (2022). *Salario Emocional y Satisfacción Laboral: Un Estudio de Caso*. Madrid: Repositorio ICADE Business School.
- Salamanca, J. (2018). *Condiciones Laborales y Relación de Bienestar de los Trabajadores de un Grupo Financiero de Bogotá*. Bogotá: Biblioteca Digital Universidad Externado de Colombia.
- Sandler, C., & Víctor, 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 Republica de Argentina.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Tachong Alencastro, L. (2011). *Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, período 2011-2015*. Trabajo de Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Tirado Serrano, F., Gálvez, 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.

Ucrós Brito, M. (2011). *Factores del Clima Organizacional en las Universidades de la Costa Caribe Colombiana*. En M. Ucrós Brito, Omnia (págs. 91-102). Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.

Urbina Zárate, L. (2021). *Clima Organizacional y Productividad Laboral de los Colaboradores del Instituto Técnico Profesional Moquegua*. Tesis Ingeniería Comercial, Universidad José Carlos Mariátegui, Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1830>

Uribe, J. F. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional "Trabajo, Salud y Factores Psicosociales"*. Editorial El Manuel Moderno.

Vanegas, M. (2013). *Psicología Organizacional "Perspectivas y Avances"*. Ecoe Ediciones.

Volkwein, E. T. (1988). *Examining Organizational Climate in Institutions of Higher Education*. Springer Link.