



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de la empresa Calera El Zasal E.I.R.L., Bambamarca, 2020”.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Maria Angell Rondon Chavez

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por permitirnos existir y poder llegar hasta este momento. A mis padres y hermano quienes son los encargados de darme su apoyo incondicional y fuerzas en los momentos de flaquezas. A mis hijas Alexandra y Emily quienes son pieza fundamental en el desarrollo de todas las metas trazadas que tengo en la vida.

María Angell.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a mis padres porque siempre confiaron en mí, al docente y asesor del curso de tesis Dr. Isafas Armando Montenegro Cabrera quien nos brindó las facilidades para poder disipar nuestras dudas presentadas a lo largo de la realización del curso.

María Angell .

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de investigaciones por año de elaboración	23
Tabla 2 Distribución de estudios encontrados según buscador	24
Tabla 3 Distribución de investigaciones por tipo de estudio.....	26
Tabla 4 Distribución de investigaciones por lugar de procedencia.....	27
Tabla 5 Distribución de investigaciones por temática de estudio	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de investigaciones por año de elaboración	24
Figura 2 Distribución de estudios encontrados según buscador	25
Figura 3 Distribución de investigaciones por tipo de estudio.....	26
Figura 4 Distribución de investigaciones por lugar de procedencia.....	28
Figura 5 Distribución de investigaciones por temática de estudio	29

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo revisar sistemáticamente los estudios realizados sobre la variable independiente clima organizacional y variable dependiente calidad del servicio, a fin de establecer una relación de causalidad entre ambas. En los últimos 5 años que fueron sujeto de análisis se encontraron 30 estudios de investigación relacionados con la temática propuesta, en los buscadores Google académico, SciELO, Dialnet, ScienceDirect, Redalyc, así como en repositorios institucionales de universidades públicas y privadas a nivel internacional y nacional. La mayor cantidad (30.0%) de estudios fueron realizados en el año 2018, y son las universidades privadas las instituciones que han contribuido en mayor medida (30.0%) con este campo de investigación, siendo los estudios de carácter descriptivos los más utilizados (46.7%).

Nuestro estudio a realizar es de tipo descriptivo y explicativo, con un diseño de investigación no experimental y transversal. Los resultados muestran que las variables de estudio clima organizacional y calidad del servicio han sido ampliamente estudiadas de manera separada una de la otra, y solo el 16.7% de los casos se han estudiado conjuntamente ambas variables, y en donde se ha evidenciado que existe una relación significativa entre ambas, por lo que el problema de estudio propuesta es de suma importancia que contribuirá con el conocimiento y aportara evidencia relevante que servirá para la toma de decisiones en especial para los empresarios de las pequeñas y micro empresas de la localidad.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, calidad del servicio, percepciones, cliente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se esfuerzan por crear las condiciones laborales propicias para el correcto desempeño de sus trabajadores, debido a que un mal clima laboral u organizacional repercutirá inmediatamente en el rendimiento y motivación de los mismos, traduciéndose en el éxito o fracaso de la empresa (Conexión ESAN, 2019). De ahí que, el 81% de trabajadores peruanos estarían dispuestos a renunciar si es que existiera un mal clima organizacional en su empresa (Andina, 2018), generando gastos adicionales producto de una alta rotación de personal, capacitaciones y programas de inducción que tendría que afrontar las organizaciones empresariales, que al final impactaran en la calidad de los servicios que se brindan a los clientes. Por esto, la problemática que involucra el clima organizacional dentro de una empresa es uno de los temas más importantes como parte de la gestión de los recursos humanos, no solo porque está relacionado directamente con aspectos internos (trabajadores), sino porque tiene una influencia externa (clientes).

En efecto, los autores Noboa, Barrera & Rojas (2019) consideran que el clima organizacional esta centrado en las percepciones individuales de los trabajadores sobre su centro de trabajo, donde intervienen aspectos relacionados con la estructura y procesos productivos de la organización empresarial. Este componente subjetivo que atañe al clima organización ya fue identificado por los autores Chiang, Núñez, Martín & Salazar, quienes señalaron que esta categoría es tridimensional, porque recoge características de la organización a nivel de percepciones individuales de los trabajadores sobre: (i) aspectos estructurales de la organización o relación persona - empresa, (ii) esquemas cognoscitivos que se expresan en la relación persona - persona, y (iii) percepciones sumarias referidas con la relación persona - situación (Chiang, Núñez, Martín & Salazar, 2010). Por otro lado, la

influencia externa de esta variable se manifiesta sobre la calidad de los servicios que es el producto final de toda organización empresarial, y que es entendida como la función de discrepancia entre las expectativas de los clientes con los servicios que van a recibir en comparación con lo que efectivamente han recibido (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1993), es decir es la calidad de un determinado servicio es consecuencia de una evaluación que realiza el cliente donde intervienen sus expectativas (antes) y experiencia (después) de consumir un bien o servicio.

A nivel internacional los estudios que abordan la problemática sobre el clima organizacional y su influencia en la calidad de los servicios en las organizaciones empresariales son múltiples y variados, destacando el realizado por Jiménez (2020) titulado: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias, Colombia”, en la cual concluye que al comparar los resultados obtenidos para las variables clima organizacional y satisfacción de los usuarios del servicio, se evidencia un comportamiento positivo que permite establecer una relación de causalidad entre ambas variables de estudio, considerando que los indicadores del clima organizacional mejor evaluados se reflejan en las fortalezas identificadas por los clientes sobre los servicios que ofrece la empresa. La investigación es de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, y en donde se utilizó el cuestionario como instrumento de recojo de información de fuente primaria de la variable satisfacción del usuario del servicio, que fue aplicada a una muestra representativa de 136 personas (Jiménez, 2020).

Otro estudio relevante pero en el plano netamente teórico es el realizado por Bernal, Pedraza & Sánchez (2015) titulado: “El clima organizacional y su relación con la calidad de

los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, México”, en donde concluyen que las variables de estudio clima organizacional y calidad de los servicios presentan similitudes a nivel teórico, considerando que las dimensiones del clima organizacional referido con la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; así como las dimensiones de la variable calidad del servicio referido con la empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad, son utilizados por la mayoría de autores especializados en estos temas. En cuanto al tipo de relación entre ambas variables estudiadas, los autores sostienen que existe poca evidencia empírica para determinar que el clima organizacional influye estadísticamente de manera significativa en la calidad de los servicios sanitarios, por lo que recomiendan a la comunidad científica y académica en general efectuar este tipo de estudios a fin de aportar con el avance del conocimiento en esta temática de investigación (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015).

El estudio realizado por Sotelo & Figueroa (2017) titulado: “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución educativa de nivel medio superior, México”, en base al coeficiente estadístico de la regresión lineal simple determino que existe una correlación lineal significativa entre las variables clima organizacional y calidad del servicio, demostrando que la primera incide sobre la segunda de acuerdo con la percepción de los trabajadores. La investigación es no experimental, cuantitativa y transversal, y en donde se utilizó la encuesta como técnica de recojo de información, aplicada a una muestra de estudio seleccionada de manera aleatoria de 52 trabajadores, que estuvo integrada por 28 docentes y 24 administrativos (Sotelo & Figueroa, 2017).

A nivel nacional, la problemática de investigación ha sido analizada por Lima & Sarayasi (2018) en su estudio titulado: “Influencia del clima organizacional en la calidad del

servicio en el área de recepción del Hotel Casa Andina de la ciudad de Arequipa”, en donde a partir de los indicadores del modelo SERVQUAL, que mide la calidad del servicio en función de las expectativas y percepciones de los clientes, se afirma que la variable clima organizacional influye sobre la calidad de los servicios de acuerdo con el estadístico Rho Spearman que arroja un coeficiente de correlación entre ambas variables de 0.657 en una escala de medición que va de forma ascendente de 0 (valor mínimo) a 1 (valor máximo). La investigación es de tipo descriptiva y correlacional con diseño no experimental, de corte transversal, y en donde se utilizó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, aplicada a una muestra de estudio probabilística de 8 trabajadores y otra de 331 usuarios, con un nivel de confianza del 95% (Lima & Sarayasi, 2018).

Otro estudio, pero ahora en el campo del sector público es el realizado por Fernández (2018) titulado: “Influencia del clima organizacional en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios externos que acuden al Hospital Regional de Lambayeque”, en donde se obtuvo el resultado para la variable clima organizacional de “por mejorar”, y para la variable calidad de la atención de “regular”, evidenciando una relación en el nivel o escala de medición de ambas variables. La investigación es de tipo descriptiva con corte transversal, y al igual que el anterior estudio se utilizaron dos muestras de estudio conformadas por trabajadores y usuarios de los servicios a fin de medir cada una de las variables de investigación (Fernández, 2018).

El estudio realizado por Gabriel (2019) titulado: “El clima organizacional y su influencia en la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Educación de Lima provincias”, concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de los servicios de acuerdo con la percepción de los trabajadores y usuarios

encuestados, y recomienda que para mejorar el clima organizacional es necesario que se optimice las capacitaciones, los procesos operativos y de gestión, y las tecnologías de la información y comunicación, mientras que para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios se debe incrementar los conocimientos, habilidades y fortalecer las aptitudes de los trabajadores. La investigación es descriptiva de corte transversal, por el nivel de conocimiento es básica y aplicada, se utilizaron dos muestras diferentes de estudio conformadas por trabajadores y usuarios, a las cuales se les aplicó una encuesta para medir cada una de las variables de investigación (Gabriel, 2019).

A nivel local, uno de los estudios más sobresalientes relacionados con el problema de investigación es el realizado por Aliaga & Julcamoro (2016) titulado: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, en el área de hospitalización”, en donde en base a la prueba estadística Chi-cuadrado que obtuvo un valor de 0.39, se concluye que existe una influencia significativa positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, demostrando que el aumento o disminución de cualquiera de los indicadores del clima organizacional repercutirá de la misma forma en el desempeño laboral de los trabajadores, que incide directamente en la calidad de los servicios que brinda la institución objeto de estudio. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, y en donde a una muestra de estudio de 36 trabajadores le fue aplicada una encuesta como instrumento de recojo de información de las variables mencionadas (Aliaga & Julcamoro, 2016).

Otro estudio, pero ahora en el campo del sector privado es el realizado por Llaguento & Becerra (2014) titulado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca”, en donde se concluye

que existe una relación directa a un nivel de 49.7% entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de 1.2%. la variable clima organizacional fue analizada a partir de las percepciones e interpretaciones de los individuos, a través de las dimensiones estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgo y apoyo. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, con diseño no experimental, de corte transaccional, la muestra de estudio estuvo constituida por 25 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario (hoja censal) para medir cada una de las variables de estudio (Llaguento & Becerra, 2014).

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de los servicios de la empresa Calera El Zarzal E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, región de Cajamarca, en el año 2020? La respuesta a esta pregunta nos permitirá medir cuantitativamente tanto la variable clima organizacional como la variable calidad de los servicios, para posteriormente determinar el tipo y grado de relación de causalidad que existe o no entre ambas variables de estudio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El estudio es de tipo “revisión sistemática de la literatura científica”, que fue realizada en concordancia con la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de los servicios de la empresa Calera El Zarzal E.I.R.L., Bambamarca, 2020?, mientras que el enfoque de investigación es de tipo mixto, debido a que se combinara el análisis de datos cuantitativos con información de carácter cualitativo según las necesidades de estudio.

Asimismo, se utilizó el método de estudio hipotético - deductivo como metodología para el análisis de la problemática identificada, y que nos permitió formular hipótesis de solución ante los diversos hechos observados sobre nuestro problema de estudio, para posteriormente deducir o ir de lo general a lo específico, estableciendo las proposiciones específicas de cada una de las interrogantes de investigación según variable, dimensión e indicador de estudio, y que son debidamente corroborados y verificados a través de la evidencia empírica producto de la experiencia. Del mismo modo, el estudio por el nivel de análisis y conocimiento es de tipo descriptivo - explicativo, teniendo en cuenta que, a partir de la caracterización de las variables de investigación, se determinara la existencia o no de una relación causal o de dependencia de una variable sobre la otra.

El diseño de investigación es de tipo no experimental, considerando que las variables de estudio son analizadas tal y como se muestran en su contexto natural, sin que hayan sido deliberadamente manipuladas; y es de corte transversal porque la información recopilada corresponde a un periodo de tiempo previamente establecido.

Ahora bien, la información para el presente estudio fue recopilada mediante la revisión de buscadores informáticos en base de datos especializadas como son: Google académico, SciELO, Dialnet, ScienceDirect, Redalyc y repositorios institucionales de universidades públicas y privadas de Perú y de otros países de Iberoamérica. La inclusión y/o exclusión de la información recopilada fue realizada considerando los siguientes criterios:

a. Elegibilidad:

Fueron considerados en un orden de prioridad aquellos estudios que traten del mismo tema de investigación, y en un segundo orden aquellos cuyo tema de investigación contemple una de las variables de estudio, ya sea esta el clima organizacional o la calidad del servicio. Es necesario precisar que el periodo de elegibilidad de los mencionados estudios es de 5 años de antigüedad.

b. Búsqueda:

La búsqueda de información en las correspondientes bases de datos de soporte digital fue realizada utilizando los siguientes descriptores:

Influencia del clima organizacional, calidad del servicio, empresa de servicios.

c. Selección de estudios:

Se eligieron los estudios que cumplieran con los criterios de selección establecidos en razón de temática de investigación, nivel de investigación y periodo de antigüedad.

d. Procesamiento de información:

La información recopilada fue procesada a través de una base de datos creada en Microsoft Office Excel según los criterios previamente establecidos.

La estrategia para el recojo de la información consistió en priorizar los estudios que tenían la misma temática de investigación, que incluye el tipo de variables analizadas y el nivel de estudio realizado. Otra estrategia utilizada está relacionada con el ámbito o sector de estudio, es decir se otorgó prioridad aquellos estudios que fueron realizados en empresas de servicios del sector privado, por lo que los estudios realizados en los organismos del sector público fueron considerados en un segundo orden de prioridad, teniendo en cuenta que nuestro objeto de estudio es una empresa que brinda el servicio de venta de productos derivados de la fabricación de cemento, cal y yeso dentro del sector privado.

Finalmente, la información recopilada fue clasificada según la fuente o tipo de recurso informático de donde fue obtenida, verificando que corresponda a fuentes de prestigio y de reconocida trayectoria de investigaciones científicas, a fin de garantizar la mayor rigurosidad en el tratamiento de la información.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición conceptual de clima organizacional

De acuerdo con Naranjo, Paz & Marín (2015), el análisis conceptual del clima organizacional se originó en 1939 a partir de los aportes teóricos de los autores Kurt Lewin, Ronald Lippitt y Ralph White, quienes señalaron que el comportamiento del trabajador no depende solamente de sus características personales, sino también debe incluirse a la percepción del clima de trabajo y demás componentes de la organización (Naranjo, Paz & Marín, 2015). De este modo, existen diversas definiciones teóricas de clima organizacional según la particular perspectiva de cada autor, siendo la que genera mayor consenso la que conceptualiza el clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores sobre su ambiente o entorno de trabajo (Noboa, Barrera & Rojas, 2019).

Una definición más institucionalizada desde el campo de las ciencias de la salud es la que plantea la Organización Panamericana de la Salud (OPS), quien define al clima organizacional como “el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y en el comportamiento de sus miembros” (Marín, Melgar & Castaño, 1989). De esta forma, la variable clima organizacional es una categoría eminentemente subjetivista porque se encuentra reducido a la percepción de los trabajadores sobre factores externos que inciden en su desempeño laboral, siendo estos últimos los únicos aspectos con contenido empírico.

Dimensiones del clima organizacional

De conformidad con la clasificación propuesta por la Organización Panamericana de la Salud (Marín, Melgar & Castaño, 1989), la variable clima organizacional se compone de las siguientes dimensiones de estudio:

a. Liderazgo:

Influencia ejercida por los jefes de la organización en el comportamiento de otros trabajadores para lograr los resultados esperados. Esta dimensión es operacionalizada mediante los siguientes indicadores:

- Dirección
- Estimulo de la excelencia
- Estimulo del trabajo en equipo
- Solución de conflictos

b. Motivación:

Conjunto de intenciones o expectativas que tienen los trabajadores sobre el medio o entorno organizacional. La operacionalización es realizada mediante los siguientes indicadores:

- Realización personal
- Reconocimiento de la aportación
- Responsabilidad
- Adecuación de las condiciones de trabajo

c. Reciprocidad:

Es la relación de dar y recibir que se establece entre el trabajador y la organización. La dimensión se operacionaliza a través de los siguientes indicadores:

- Aplicación al trabajo
- Cuidado del patrimonio institucional
- Retribución
- Equidad

d. Participación:

Es la contribución o aporte de los trabajadores ya sea de forma individual como en grupo formal o informal, a la consecución de los objetivos planteados en la organización. La operacionalización de la dimensión es realizada mediante los siguientes indicadores:

- Compromiso por la productividad
- Compatibilización de intereses
- Intercambio de información
- Involucración en el cambio

Ahora bien, una vez definidos los indicadores de estudio, estos se traducirán en los correspondientes ítems o interrogantes del cuestionario, que es el instrumento de recojo de información que será utilizado en la presente investigación, y que ha sido debidamente validado por la Organización Panamericana de la Salud.

CALIDAD DEL SERVICIO

Definición conceptual de la calidad del servicio

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el vocablo calidad en su primera acepción como propiedad inherente a algo, que permite juzgar su valor (RAE, 2020); siendo un término amplio que puede ser usado para medir el desempeño de los trabajadores, bienes, productos y/o servicios. Así, para los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) la calidad es el resultado de la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido por una determinada organización, en donde intervienen tanto sus expectativas como la experiencia vivida por el servicio brindado. Una definición más cercada con la administración del término calidad es la que sostiene que es “La satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes (...) que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido” (Pérez, 1994). En línea con esta definición es importante resaltar que en la actualidad las ciencias de la administración han introducido aspectos relacionados con la gestión empresarial al término de la calidad, producto de esto son los conceptos de “gestión de la calidad” o “control de la calidad”, que apuntan a convertir a la calidad ya no en una mera cualidad o propiedad inherente de cualquier producto o servicio, sino en ahora se ha convertido en un producto más de la organización.

Dimensiones de la calidad del servicio

En el año 1988 los autores Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry desarrollaron la herramienta conocida como el modelo SERVQUAL o también llamado modelo de discrepancias, para medir la calidad del servicio de las organizaciones

comerciales (Matsumoto, 2014). De acuerdo con el referido modelo la calidad del servicio se compone de las siguientes cinco dimensiones:

a. Fiabilidad:

Habilidad para ejecutar el servicio ofertado de forma tal y como se pactó. Los indicadores de la dimensión son:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

b. Sensibilidad:

Disposición para atender a los clientes según sus necesidades en el momento indicado. Se compone de los siguientes indicadores:

- Atención oportuna
- Absolución de problemas, consultas y quejas

c. Seguridad:

Conocimiento, atención y habilidad de los trabajadores en su interrelación con los clientes. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

- Conocimiento
- Cortesía
- Amabilidad

d. Empatía:

Comprensión de las necesidades de los clientes, atención individualizada. Los indicadores son los siguientes:

- Personalización de la atención
- Respuesta a las necesidades del cliente
- Tiempo de atención

e. Elementos tangibles:

Entorno físico de las instalaciones y/o servicios ofrecidos a los clientes. Esta dimensión se compone de los siguientes indicadores:

- Infraestructura
- Equipos
- Materiales
- Personal

De conformidad con el modelo propuesto por los autores Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, las cinco dimensiones que conforman la calidad del servicio, a su vez se dividen en 22 ítems o interrogantes (Matsumoto, 2014) que forman parte del cuestionario debidamente validado para el recojo de información.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuacion, se muestran los estudios de investigación encontrados en los repositorios virtuales que hayan sido elaborados en los ultimos cinco años según los criterios de inclusion y exclusion previamente establecidos.

Tabla 1

Distribución de investigaciones por año de elaboración

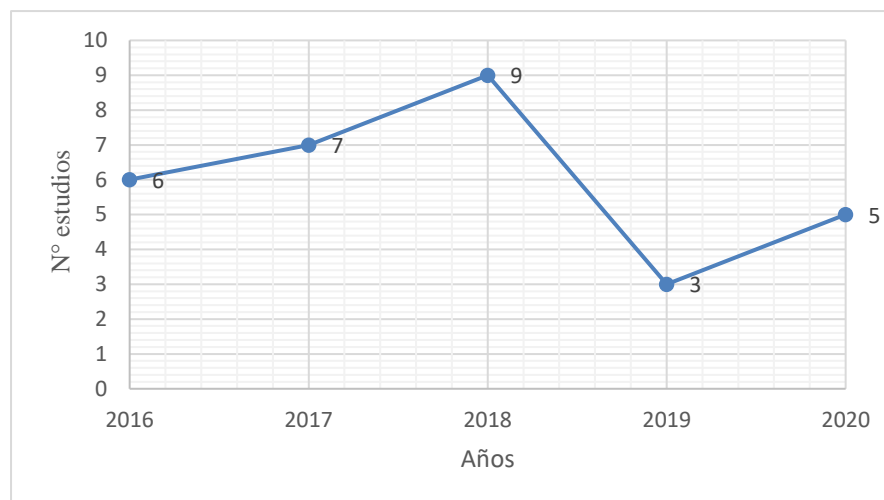
Año	Nº	%
2016	6	20.0
2017	7	23.3
2018	9	30.0
2019	3	10.0
2020	5	16.7
Total	30	100

Fuente: Base de datos.

Como se aprecia de los 30 estudios de investigacion seleccionados en los cinco ultimos años, en el periodo del 2018 es el año en donde se ha elaborado la mayor cantidad de estudios con 9 (30.0%), mientras que la menor cantidad ha sido elaborado en el año 2019 con apenas 3 (10%) del total, tal y como se muestra graficamente en la siguiente figura:

Figura 1

Distribución de investigaciones por año de elaboración



Fuente: Base de datos

Ahora bien, considerando el tipo de buscador y/o repositorio institucional de almacenamiento de los estudios se muestran los siguientes resultados:

Tabla 2

Distribución de estudios encontrados según buscador

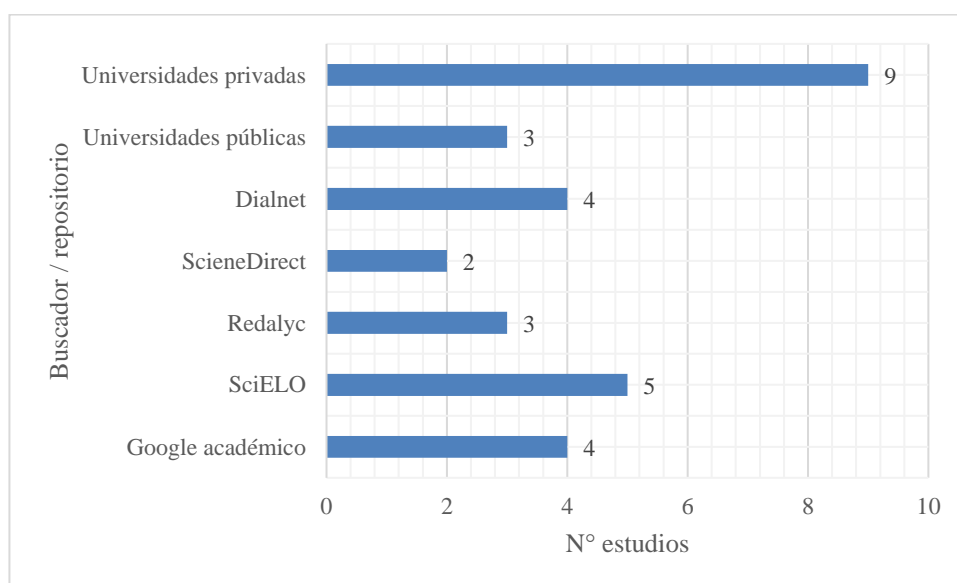
Buscador / repositorio	N°	%
Google académico	4	13.3
SciELO	5	16.7
Redalyc	3	10.0
SciencDirect	2	6.7
Dialnet	4	13.3
Universidades públicas	3	10.0
Universidades privadas	9	30.0
Total	30	100

Fuente: Base de datos.

El repositorio de universidades privadas es la base de datos o fuente de información que ha provisto la mayor cantidad de estudios con 9 investigaciones, que representan el 30% del total; mientras que la menor cantidad corresponde al buscador ScieneDirect con apenas el 2 investigaciones que representan el 6.7% del total.

Figura 2

Distribución de estudios encontrados según buscador



Fuente: Base de datos.

Es resaltante que los repositorios de universidades públicas solo aporten con 3 (10.0%) investigaciones, que contraste con lo que aportan las universidades privadas (30%) y hasta los buscadores como Dialnet (13.3%), SciELO (16.7%) y Google académico (13.3%).

Otro indicador importante para el análisis de las investigaciones seleccionadas es evaluar el tipo de estudio de cada una de ellas, y cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

Distribución de investigaciones por tipo de estudio

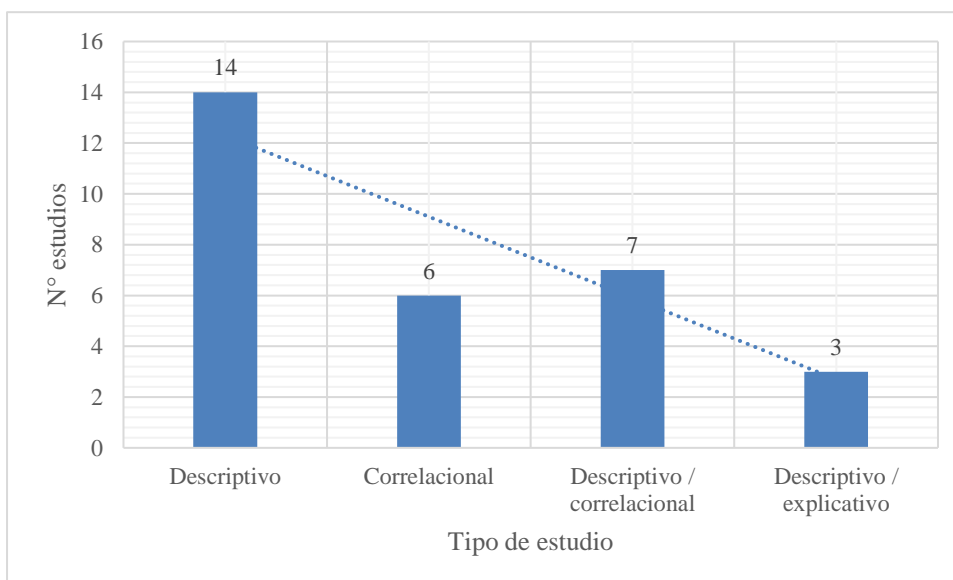
Tipo de estudio	N°	%
Descriptivo	14	46.7
Correlacional	6	20.0
Descriptivo / correlacional	7	23.3
Descriptivo / explicativo	3	10.0
Total	30	100

Fuente: Base de datos.

El tipo de estudio mas usado en las investigaciones es el descriptivo con 14, que representan el 46.7% del total; mientras que el menos usado es el descriptivo y explicativo con tan solo 3 (10.0%) investigaciones.

Figura 3

Distribución de investigaciones por tipo de estudio



Fuente: Base de datos.

Los estudios del tipo descriptivo y correlacional se ubican en el segundo lugar en las investigaciones analizadas con 7 (23.3%), y solamente correlacional con 6 investigaciones que representan el 20.0% del total.

El lugar de procedencia de las investigaciones es un indicador que nos permite conocer que tan relevante es la tematica de investigacion a nivel nacional o internacional, y cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4

Distribución de investigaciones por lugar de procedencia

Lugar	N°	%
Nacional	14	46.7
Internacional	16	53.3
Total	30	100

Fuente: Base de datos.

La mayoría (53.3%) de las investigaciones analizadas han sido elaboradas fuera del país en diversas instituciones de nivel internacional, mientras que a nivel nacional solo se han elaborado 14 estudios que representan el 46.7% del total, tal y como se muestran en la siguiente figura:

Figura 4

Distribución de investigaciones por lugar de procedencia



Fuente: Base de datos.

La tematica de investigacion es un indicador que nos permite conocer que tema o variable de estudio ha sido mas o menos investigada, y cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5

Distribución de investigaciones por temática de estudio

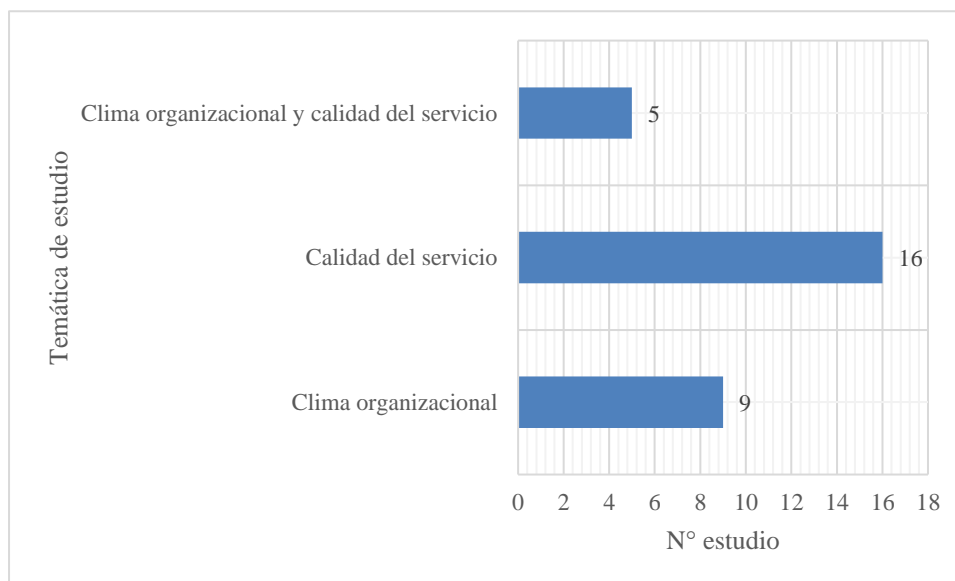
Tematica	N°	%
Clima organizacional	9	30.0
Calidad del servicio	16	53.3
Clima organizacional y calidad del servicio	5	16.7
Total	30	100

Fuente: Base de datos.

El tema calidad del servicio es la variable mas estudiada con 16 investigaciones analizadas, que representan el 53.3% del total; mientras que el tema de la variable clima organizacional ha sido estudiada en 9 (30.0%) investigaciones.

Figura 5

Distribución de investigaciones por temática de estudio



Fuente: Base de datos.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que los temas de investigación de ambas variables de estudio fueron tratadas de manera conjunta en 5 investigaciones, que representan el 16.7% del total.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la investigación se seleccionaron 30 estudios que cumplieran con los criterios de exclusión e inclusión que fueron elaborados en los últimos 5 años, siendo el año 2018 el de mayor productividad con 9 estudios y el año 2019 el de menor con tan solo 3 estudios que representan el 30.0% y el 10.0% del total respectivamente. Estos estudios han sido elaborados en su mayor parte (30.0%) por universidades privadas debido a que se encuentran en sus respectivos repositorios institucionales, evidenciando que la temática de investigación escogida es de mayor interés para estas instituciones en comparación con las universidades públicas (10.0%).

Otro dato importante encontrado en la investigación realizada es que se ha demostrado los tipos de estudio de carácter descriptivos son los más usados en estos casos, teniendo en cuenta que el 46.7% de los trabajos analizados son únicamente de este tipo, mientras que el 33.3% son mixtos, es decir descriptivos y correlacionales a la vez y/o descriptivos y explicativos.

De acuerdo con los resultados de la investigación son mayores los estudios elaborados en el ámbito internacional (53.3%), que a nivel nacional (47.3%), que es un resultado lógico considerando que la suma de los centros de investigación en especial de los países iberoamericanos es mayor en comparación con los que existen en el país.

Ahora bien, más de la mitad de los estudios analizados corresponden a la variable calidad del servicio (53.3%), que evidencia que esta variable ha sido mayor estudiada en comparación con el clima organizacional (30.0%). Ambas variables también han sido

estudiadas de manera conjunta (16.7%), y en donde se ha demostrado que existe un grado de relación o correlación significativa entre ambas.

Los estudios analizados nos permiten concluir que la temática de investigación es un problema actual de interés tanto a nivel nacional como internacional; sin embargo, aun son escasos los estudios de carácter descriptivos y explicativos que han abordado la problemática del clima organizacional y calidad del servicio de manera conjunta, estableciendo una relación de causalidad entre ambas variables, por lo que existe un campo de conocimiento aun por investigar en este aspecto.

REFERENCIAS

- Aliaga, M., & Julcamoro, R. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, en el área de hospitalización*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2C%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andina. (2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño* Lima, Peru: Agencia Peruana de Noticias Andina.
<https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. En estudios Gerenciales, núm., 31, pp. 8-19. Victoria, México: Universidad de Tamaulipas.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=0825B13DFC6839583C61E9AC31EB218E789627E8C1B1E7220901A69E4E4FE83AD6481733BD372D735D39FE0D8606BC5A>
- Chiang, M., Nuñez, A., Martin, M., & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad*. En Panorama Socioeconomico, vol. 28, num. 40, pp. 90-100. Talca, Chile: Universidad de Talca Chile.
<https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Conexión ESAN. (2019). *Clima laboral: ¿que impacto tiene en las empresas?* Lima, Peru: Universidad ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Fernández, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios externos que acuden al Hospital Regional de Lambayeque*.

Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7585>

Gabriel, M. (2019). *El clima organizacional y su influencia en la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Educación de Lima provincias*. Huacho, Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3588/TESIS%20MARTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, K. (2020). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS*. Cartagena de Indias, Colombia: Universidad de Cartagena.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/10357/TRABAJO%20GRADO%20KAREN%20JIMENEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lima, J., & Sarayasi, E. (2018). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del Hotel Casa Andina*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional San Agustín.

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1572195>

Llaguento, L., & Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%c3%adaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, J., Melgar, A., & Castaño, C. (1989). *Teorías y técnicas de desarrollo organizacional*. Washington, Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/10060/PSDCG-T10_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. En revista Perspectivas núm.

34. Cochabamba, Bolivia: SciELO.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en

Naranjo, C., Paz, A., & Marín, S. (2015). *Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud de la Universidad Autónoma de Manizales*. En revista Universidad & Empresa, vol. 17, núm. 28. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html#:~:text=E1%20an%C3%A1lisis%20del%20clima%20organizacional%20se%20realiza%20a%20trav%C3%A9s%20del,el%20comportamiento%20de%20las%20personas.>

Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). *Relacion del clima organizacional con la satisfaccion laboral en una empresa del sector de la construccion*. Quito, Ecuador: Revista científica ECOCIENCIA.

<http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestion del servicio*. Madrid, España: Editorial Dias de Santos.

Perez, A. (1994). *Gestion de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atencion al cliente, calidad total*. Madrid, España: ESIC editorial.

RAE. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: Real Academia Española.
<https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Sotelo, J., Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución educativa de nivel medio superior*. En revista Ibeoramérica para la Investigación y Desarrollo Educativo, vol. 8, núm., 15. Durango, Mexico: Universidad Juárez del Estado de Durango.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>