

La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

The organizational culture and its impact on the quality of service of the administrative staff of the National University of Trujillo: 2016

Guisella Balbina Mosqueira Rodríguez*

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: guisellamr@hotmail.com (G. Mosqueira)

RESUMEN

Con la presente investigación, se determinó la incidencia de la cultura organizacional con la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. Este estudio se desarrolló desde una perspectiva descriptiva correlacional de dos variables: cultura organizacional y calidad de servicio. Se diseñaron dos encuestas: la primera dirigida al personal administrativo, la que permitió determinar el nivel de cultura organizacional que predomina en el referido personal y, la segunda, a los estudiantes, que determinó la calidad de servicio. Del presente estudio se concluye que, la cultura organizacional incide significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo. Con los resultados obtenidos, en cuanto a cultura organizacional, nivel medio y calidad de servicio, regular, se pretende aportar información que permita, a partir de ella, el compromiso de la Alta Dirección y oficinas competentes, al involucramiento en el proceso de cambio e implementación de la cultura organizacional con la participación activa del personal administrativo, a fin de lograr el empoderamiento en el rol que desempeñan y el desarrollo de una cultura que sea de beneficio personal y laboral.

Palabras clave: Cultura organizacional; calidad de servicio; Universidad Nacional de Trujillo.

ABSTRACT

With the present investigation, the incidence of the organizational culture was determined with the quality of service provided by the administrative staff of the National University of Trujillo: 2016. This study was developed from a descriptive correlational perspective of two variables: culture Organizational and quality of service. Two surveys were designed: the first one directed to the administrative staff, which allowed to determine the level of organizational culture that predominates in the referred personnel and, the second, to the students, which determined the quality of service. This study concludes that the organizational culture has a significant impact on the quality of service of the administrative staff of the National University of Trujillo. With the results obtained, in terms of organizational culture, average level and quality of service, regular, it is intended to provide information that allows, from it, the commitment of the High Direction and competent offices, to the involvement in the process of change and implementation of the organizational culture with the active participation of administrative staff, in order to achieve empowerment in the role they play and the development of a culture that is of personal and labor benefit.

Keywords: Organizational culture; quality of service; National University of Trujillo.

1. INTRODUCCIÓN

La organización, vista como un sistema social, está conformada por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y bajo un cierto control, en el cual desarrollan actividades mediante la aplicación de recursos para el logro de ciertas metas y valores comunes. (George y Jones, 2012, citado por Rojas y Aguilar, 2013).

En una organización importa cómo la gente y los grupos actúan, piensan, sienten y responden al trabajo, y cómo las organizaciones responden a sus entornos, cómo las personas trabajan juntas y coordinan sus acciones para alcanzar una amplia variedad de metas individuales y organizacionales (George y Jones, 2012).

Las organizaciones no sólo existen para proveer bienes y servicios que la gente requiere; también crean el entorno donde la mayoría de las personas pasan sus vidas y tienen una enorme influencia en el comportamiento humano. Teniendo en cuenta que cada organización tiene características distintivas (estilos de vida, comportamiento, mentalidad, presencia y personalidad), muchos fenómenos que ocurren en ella se derivan de su cultura, considerados como el ADN de una organización. (Chiavenato, 2009).

La cultura organizacional, en la década de los ochenta, se convirtió en una de las principales preocupaciones en el estudio del comportamiento organizacional. Estudios recientes han demostrado que las organizaciones con una cultura fuerte alcanzan niveles de desempeño más altos que aquellas que no la tienen. (Griffin y Moorhead, 2010).

El estudio de la cultura organizacional sirve como marco de referencia para los miembros de la organización, puesto que proporciona las pautas sobre cómo las personas deben conducirse y, a la vez, la modifica como resultado del aprendizaje de nuevas experiencias. (Arbaiza, 2010).

En la actualidad, el estudio de la cultura organizacional es considerado como el pilar fundamental que sirve de apoyo a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas.

Toda organización requiere conocer su propia cultura, a objeto de implementar, a partir de ella, esquemas organizacionales de alta calidad y productividad que, al mismo tiempo, permitan que la organización mantenga su identidad vigente. (Rodríguez, 2005). Esto permitirá que las organizaciones puedan diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente.

La calidad de servicio implica cambios de actitudes y mentalidad, es interiorizar los valores en el personal que labora en la organización, los cuales deben ser asumidos y vividos, lograr que asuman un compromiso, pues ello permitirá brindar un buen servicio que es fundamental para toda organización. (Lozano, 2004).

La calidad de servicio es entonces; un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. (Hernández et al, 2009).

A nivel de países de América Latina y el Caribe, según estudios realizados por CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), en el marco de la mejora de la Gestión Pública, considera que el Estado, para cumplir uno de los desafíos preponderantes, se ha enfocado en el aumento de la calidad de la función pública, la disminución de la burocracia y la elevación de la transparencia como elementos que sustentan un nuevo modelo de gestión pública. Asimismo, considera que se debe buscar fortalecer, desarrollar o potenciar, entre otros, los siguientes aspectos:

- 1) enfoque de servicio hacia el ciudadano y,
- 2) capacitación a los funcionarios para brindar una mejor atención y trato a los ciudadanos.

En el Perú, desde hace muchos años, la ciudadanía exige un mejor Estado, presente, activo y efectivo en todo el territorio nacional. A pesar de que en los últimos años la recaudación fiscal y el presupuesto público se han incrementado sustancialmente, las entidades públicas siguen teniendo una limitada capacidad de gestión, lo cual les impide proveer con eficacia, eficiencia y transparencia servicios públicos de calidad a los ciudadanos.

Existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales inciden negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado en el Perú. Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, razón de ser de la gestión pública. (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 – Decreto Supremo 004-2013-PCM).

La Universidad Nacional de Trujillo (UNT), institución educativa pública, en su artículo 1° del Estatuto Institucional vigente, según la Ley Universitaria N° 30220, establece que:

“es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación profesional humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados”.

La Universidad Nacional de Trujillo, para el cumplimiento de los fines y objetivos, cuenta con personal administrativo de apoyo, en el artículo 415° del referido Estatuto, establece:

El personal no docente presta sus servicios de acuerdo a los fines de la universidad. La gestión administrativa de las universidades públicas se realiza por servidores públicos no docentes de los regímenes laborales vigentes.

Según informe de la Oficina Técnica de Personal Administrativo, el personal administrativo, a marzo de 2016, que labora en la Universidad Nacional de Trujillo, es de un total de 920 trabajadores.

El personal administrativo se encuentra distribuido, brindando apoyo, en la alta dirección (rectorado, vicerrectorado académico y vicerrectorado de investigación), en los diferentes órganos de gestión, de apoyo, en las unidades de formación académica (escuela de posgrado y facultades), unidades de servicio académico, oficinas, direcciones, sedes desconcentradas, entre otros, cumpliendo determinadas funciones.

El personal administrativo que labora en cada una de las Escuelas Profesionales de la UNT (47 escuelas), según reporte de la oficina de Sistemas de Información, brinda servicio a una población estudiantil conformada, al 2016-I, por 13,578 alumnos.

El personal administrativo debe brindar un servicio de calidad eficiente, información completa, veraz y oportuna, así como un trato amable y respetuoso a las personas que precisen de sus servicios, principalmente a los estudiantes.

La calidad de la atención del personal administrativo, va a permitir que, en la mente de los estudiantes y usuarios en general, se interiorice la buena o mala imagen de toda la organización. Muchas veces, los directivos desconocen lo que está sucediendo en los niveles intermedios y bajos, por lo cual se requiere una dirección involucrada, comprometida, promotora, participante y vigilante del cumplimiento de la calidad del servicio en todo el tiempo buscando una mejora permanente.

Entre las situaciones encontradas, y que forman parte de la problemática institucional, tenemos:

- Se percibe la existencia de una diversidad de culturas.
- Los valores de los trabajadores son incongruentes con los de la institución.
- Insuficiente conocimiento de la satisfacción de los trabajadores por parte de las autoridades.
- No existe involucramiento, del personal administrativo, en el logro de los objetivos de la institución.
- Personal resistente al cambio; debido, muchas veces, a la falta de comunicación y coordinación previa.
- Personal con baja motivación, lo que conlleva al escaso compromiso del trabajador con la institución.
- Comportamientos que evidencian valores no compartidos entre el personal.
- Manifestaciones, por parte de los trabajadores, de no valoración del ser humano en el trabajo.
- Escaso liderazgo por parte de las autoridades de la institución.
- Inexistencia de un plan de mejora de cultura organizacional adecuada a los cambios estructurales.

Considerando la problemática existente en la Universidad Nacional de Trujillo, hoy en día, es relevante que las organizaciones aborden el tema de la cultura organizacional, pues ésta expresa claramente las actitudes, conductas, valores de los trabajadores en su área de trabajo, constituyendo la base del desempeño organizacional, lo cual permitirá brindar una calidad de servicio diferenciada, logrando la satisfacción al cliente o usuario; principal objetivo de toda organización.

La presente investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Teórica: El análisis de la cultura organizacional ha permitido determinar que la cultura organizacional tiene incidencia en la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo.

Práctica: En el presente estudio, a través de instrumentos de medición, se ha demostrado, estadísticamente, el nivel de incidencia de la cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, asimismo, va a permitir que las autoridades, responsables de dirigir la institución, busquen mejorar la calidad de servicio mediante un cambio de cultura.

Metodológica: Para el logro de los objetivos, del presente estudio, se aplicó dos (02) encuestas:

- a) **Cultural organizacional:** Para identificar el nivel de cultura de la institución, se consideraron las dimensiones, referidas por Robbins y Judge (2013), las cuales se adaptan a la naturaleza de la institución: atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos y estabilidad.
- b) **Calidad de servicio:** Se utilizó el enfoque de Zeithaml, Berry y Parasuraman - encuesta SERVQUAL - (citado por Lovelock, 2009), para evaluar la calidad de servicio teniendo en cuenta las cinco (05) dimensiones: Tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía.

Social: Lograr, en el trabajador administrativo, el compromiso para mejorar la calidad de servicio que brinda a los usuarios: docentes, alumnos, público en general y otros grupos de interés, lo cual permitirá la satisfacción de los mismos.

El principal objetivo de la investigación fue determinar la incidencia que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La población estuvo conformada por dos segmentos:

- Personal administrativo: Al mes de marzo de 2016, estuvo conformada por un total de 920 trabajadores. Se obtuvo una muestra de $n = 210$.
- Estudiantes de las diferentes Escuelas Académico Profesionales de la UNT: conformada por 13,578, alumnos. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que el número de estudiantes está en función a la muestra de personal administrativo, considerándose un total de 210 alumnos.

Se aplicaron dos (02) cuestionarios: el primero; referido a identificar el nivel de cultura que predomina en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo y, el segundo, para medir la calidad de servicio que brinda el referido personal.

Asimismo, para la validez del instrumento que evalúa la Cultura organizacional y la Calidad de servicio, se aplicó la fórmula “r” correlación de Pearson en los ítems de los instrumentos de medición.

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos que evalúan la cultura organizacional y la calidad de servicio, con la prueba estadística alfa (α) de Cronbach.

Finalmente, a fin de comparar y evaluar los resultados, con las variables de estudio, se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. La cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

Variable 1	Escala	N°	%
Cultura organizacional			
Deficiente	18 - 41	65	31,0
Regular	42 - 66	108	51,4
Bueno	67 - 90	37	17,6
Total		210	100

En la tabla 1 se observa que el 51,4% del personal obtienen nivel regular de cultura organizacional, el 31,0% tienen nivel deficiente, en tanto que el 17,6% del personal obtienen nivel bueno de cultura organizacional. Determinándose que la cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo es de nivel regular (51,4%).

Tabla 2. Dimensiones de la cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

Dimensiones	Escala	N°	%
Atención a los detalles			
Deficiente	6 - 13	62	29,5
Regular	14 - 22	123	58,6
Bueno	23 - 30	25	11,9
Orientación a los resultados			
Deficiente	3 - 6	65	31,0
Regular	7 - 11	119	56,7
Bueno	12 - 15	26	12,4
Orientación a la gente			
Deficiente	4 - 9	65	31,0
Regular	10 - 14	105	50,0
Bueno	15 - 20	40	19,0
Orientación a los equipos			
Deficiente	3 - 6	65	31,0
Regular	7 - 11	114	54,3

Dimensiones	Escala	N°	%
Bueno	12 - 15	31	14,8
Estabilidad			
Deficiente	2 - 4	73	34,8
Regular	5 - 7	86	41,0
Bueno	8 - 10	51	24,3
Total		210	100

En la tabla 2 se observa que el 58,6% del personal obtienen nivel regular en la atención de los detalles y el 29,5% tienen nivel deficiente, el 56,7% del personal obtienen nivel regular en la orientación a los resultados y el 31,0% tienen nivel deficiente, el 50,0% del personal obtienen nivel regular en la orientación a la gente y el 31,0% tienen nivel deficiente, el 54,3% del personal obtienen nivel regular en la orientación a los equipos y el 31,0% tienen nivel deficiente, en tanto que el 41,0% del personal obtienen nivel regular en la estabilidad y el 34,8% tienen nivel deficiente. Determinándose que las dimensiones de la cultura organizacional del personal administrativo son promedio de nivel regular (52,1%).

Tabla 3. La calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

Variable 2	Escala	N°	%
Calidad de Servicio			
Bajo	22 - 51	67	31,9
Medio	52 - 80	112	53,3
Alto	81 - 110	31	14,8
Total		210	100

Se observa, en la tabla 3, que el 53,3% del personal obtienen nivel medio en la calidad de servicio, el 31,9% tienen nivel bajo, en tanto que el 14,8% del personal obtienen nivel alto en la calidad de servicio. Determinándose que la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo es de nivel medio (53,3%).

Tabla 4. Dimensiones de la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

Dimensiones	Escala	N°	%
Tangibilidad			
Bajo	4 - 9	68	32,4
Medio	10 - 14	107	51,0
Alto	15 - 20	35	16,7
Confiabilidad			
Bajo	5 - 9	72	34,3
Medio	10 - 15	105	50,0
Alto	16 - 20	33	15,7
Respuesta			
Bajo	4 - 9	65	31,0
Medio	10 - 14	114	54,3
Alto	15 - 20	31	14,8
Certidumbre			
Bajo	4 - 9	67	31,9
Medio	10 - 14	114	54,3

Dimensiones	Escala	N°	%
Alto	15 - 20	29	13,8
Empatía			
Bajo	5 - 9	64	30,5
Medio	10 - 15	118	56,2
Alto	16 - 20	28	13,3
TOTAL		210	100

En la tabla 4 se observa que el 51,0% del personal obtienen nivel medio en la tangibilidad y el 32,4% tienen nivel bajo, el 50,0% del personal obtienen nivel medio en la confiabilidad y el 34,3% tienen nivel bajo, el 54,3% del personal obtienen nivel medio en la respuesta y el 31,0% tienen nivel bajo, el 54,3% del personal obtienen nivel medio en la certidumbre y el 31,9% tienen nivel bajo, en tanto que el 56,2% del personal obtienen nivel medio en la empatía y el 30,5% tienen nivel bajo. Determinándose que las dimensiones de la calidad de servicio del personal administrativo están en un promedio de nivel medio (53,1%).

Tabla 5. La cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		CULTURA ORGANIZACIONAL
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	0,845**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210
Tangibilidad	Correlación de Spearman	0,842**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210
Confiabilidad	Correlación de Spearman	0,845**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210
Respuesta	Correlación de Spearman	0,858**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210
Certidumbre	Correlación de Spearman	0,857**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210
Empatía	Correlación de Spearman	0,844**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	210

En la tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman se encuentra entre $R = 0,842$ y $R = 0,858$ (relación alta) con niveles de significancia menores al 5% ($p < 0,05$) la cual quiere decir que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016.

4. CONCLUSIONES

Al posterior análisis de los resultados obtenidos, por medio de los instrumentos aplicados, se establecen las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional que predomina en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo es de nivel regular, es decir, corresponde a una cultura débil; debido, principalmente, a la no inclusión, por parte de las autoridades, en cuanto al involucramiento y participación del trabajador en el aporte de ideas y/o sugerencias para la toma de decisiones, lo que trae como consecuencia la falta de compromiso laboral.

Respecto a las dimensiones que conforman la cultura organizacional, se ha obtenido un promedio de nivel regular, debido a la escasa comunicación con los jefes inmediatos y, sobre todo, a la ausencia de políticas de motivación para recompensar el buen desempeño del trabajador.

Se determinó que el nivel de calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, es de nivel medio, a causa de los trámites burocráticos percibidos por los usuarios.

En relación a las dimensiones de la calidad de servicio; se determinó que están en un promedio de nivel medio. Los factores que permitieron este resultado fueron: incumplimiento, en los plazos establecidos, de los trámites y procedimientos administrativos, la falta de interés para la solución de problemas y, primordialmente, a la escasa información que se brinda a los usuarios en el inicio de un trámite.

De los factores, anteriormente analizados, se concluye que la cultura organizacional incide significativamente con la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. 2010. Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Editorial: Cengage Learning. Argentina. 320 pp.
- Chiavenato, I. 2009. Comportamiento organizacional. 2da. edición. Editorial: Mc Graw Hill. México. 546 pp.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL. 2014. Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf. Chile. 193 pp.
- Estatuto de la Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <http://transparencia.unitru.edu.pe/index2.php>.
- George, J.; Jones, G. 2012. Understanding and Managing Organizational Behavior. 6th. edición. Editorial Pearson. New Jersey. 671pp.
- Griffin, R.; Moorhead, G. 2010. Comportamiento Organizacional. 9na. edición. Editorial CENGAGE Learning. México. 582 pp.
- Hernández, J.; Chumaceiro, A.; Atencio, E. 2009. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia, 14(47): 458-472.
- Lovelock, C.; Wirtz, J. 2009. Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y Estrategia. 6ª edición. Editorial Pearson. México. 680 pp.
- Lozano, J. 2004. Códigos Éticos para el mundo empresarial. Editorial Trotta. España. 256 pp.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM del 08 de enero del 2013. Disponible en : <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>. PCM-Perú. 39 pp.
- Robbins, S.; Judge, T. 2013. Comportamiento Organizacional. 13ª edición. Editorial Pearson. México. 717 pp.
- Rodríguez, D. 2005. Diagnóstico Organizacional. 6ª. edición. Editorial Alfaomega. México. 222 pp.
- Rojas, C.; Aguilar, P. 2013. Metodología sistémica-cibernetica para elaborar estructuras organizacionales dinámicas: aplicación a empresa de distribución de agua potable. Revista “Ciencia y Tecnología” de la Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. 9(2): 95-110.