

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y CALIDAD EN EDUCACIÓN  
SUPERIOR**



## **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO - 2020**

Tesis para obtener el grado académico de  
**MAESTRO EN GESTIÓN Y CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**AUTORAS**

Br. Julia Marianella Cabosmalón Varas

Br. Aixa Alejandra Cortez Granados

**ASESORA**

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

**LINEA DE INVESTIGACION**

Gestión y calidad educativa

**TRUJILLO - PERÚ  
2022**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, O.S. A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

## **CONFORMIDAD DE ASESORA**

Yo, Silvia Ana Valverde Zavaleta con DNI 32840525, asesora de Tesis de Maestría titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO – 2020, presentado por las maestrandas Br. Julia Marianella Cabosmalón Varas con DNI 01112165 y Br. Aixa Alejandra Cortez Granados con DNI N° 42052046, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, diciembre del 2021



.....  
**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**  
Asesora

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis especialmente a mi hija Jenny, por su constante motivación para seguir cumpliendo mis metas profesionales y a mi querida madrecita que desde el cielo es mi guía divina.

Julia Marianella

Dedico esta tesis a mi familia por su permanente apoyo en mi desarrollo académico, en especial a quienes ya partieron a la Casa Celestial.

Aixa Alexandra

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarnos con su infinito amor a cristalizar nuestras metas profesionales.

A nuestra asesora de tesis Dra. Silvia Valverde Zavaleta, por su extraordinaria vocación y profesionalismo y su generoso tiempo brindado en la orientación para el desarrollo de la presente tesis.

Al Dr. Alcibíades Helí Miranda Chávez y Dr. Reemberto Cruz Aguilar, por sus orientaciones y recomendaciones de mejoras constantes para la realización de la presente investigación, en su calidad de jurado.

Al Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por su acertada dirección, con su extraordinaria plana docente y personal administrativo, que nos acompañaron durante el desarrollo académico de la Maestría en Gestión y Calidad en Educación Superior.

Las autoras

## DECLARATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORIA

Br. Julia Marianella Cabosmalón Varas con DNI 01112165 y Br. Aixa Alejandra Cortez Granados con DNI N° 42052046, egresadas de la Maestría en Gestión y Calidad en la Educación Superior de la Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos normados en la Escuela de Posgrado de la citada Universidad, para la elaboración y sustentación de la tesis: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO – 2020. La que consta de un total de 77 páginas.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencias es 16%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

---

Br. Julia Marianella Cabosmalón Varas  
DNI N° 01112165

---

Br. Aixa Alejandra Cortez Granados  
DNI N° 42052046

Las Autoras

## INDICE

Autoridades universitarias.....	ii
Conformidad de asesora.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria legitimidad de autoria.....	vi
Indice de tablas.....	ix
Indice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
I.1. Planteamiento del problema.....	13
I.2. Formulación del Problema.....	18
I.2.1. Problema general.....	18
I.2.2. Problemas específicos.....	18
I.3. Formulación de objetivos.....	18
I.3.1. Objetivo general.....	18
I.3.2. Objetivos específicos.....	18
<b>I.4. Justificación de la Investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. A nivel internacional.....	20
2.1.2. A nivel nacional.....	21
2.1.3. A nivel local.....	23
2.2 Bases teórico científicos.....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	30
2.4. Identificación de dimensiones.....	32
2.5. Formulación de hipótesis.....	32
2.5.1. Hipótesis general.....	32
2.5.2. Hipótesis específicas.....	32
2.6. Operacionalización de variables.....	33
<b>Capítulo III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
3.1 Tipo de investigación.....	34
3.2 Método de investigación.....	34
3.3 Diseño de investigación.....	34
3.4 Población, muestra y muestreo.....	35
3.4.1 Población.....	35
3.4.2 Muestra.....	35
3.4.3 Muestreo.....	36
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos:.....	36

3.5.1	Técnicas .....	36
3.5.2	Instrumentos.....	36
3.5.3	Validez de los instrumentos .....	37
3.5.4	Confiabilidad de los instrumentos.....	38
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38
3.7	Ética investigativa y rigor científico .....	38
<b>Capítulo IV: RESULTADOS .....</b>		<b>40</b>
4.1.	Presentación y análisis de resultados .....	40
4.3.	Discusión de resultados.....	48
<b>Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>		<b>51</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>53</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>		<b>56</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>		<b>60</b>
CLIMA ORGANIZACIONAL.....		62
CALIDAD DE SERVICIO .....		62
<b>ANEXO 3.....</b>		<b>63</b>
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....		63
<b>ANEXO 4.....</b>		<b>72</b>
<b>BASE DE DATOS - CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>		<b>72</b>
<b>ANEXO 5 .....</b>		<b>76</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>		<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Distribución de población de estudio del personal administrativo de pregrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, 2020.....	34
<b>Tabla 2:</b> Distribución de la muestra de estudio del Personal Administrativo de pregrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, 2020.....	35
<b>Tabla 3:</b> Prueba de normalidad de los datos de Shapiro Wilk mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics .....	39
<b>Tabla 4:</b> Distribución de frecuencia porcentual según las variables clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, 2020.....	40
<b>Tabla 5:</b> Distribución de frecuencia porcentual según la dimensión potencial humano del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, 2020.....	42
<b>Tabla 6:</b> Distribución de frecuencia porcentual según la dimensión diseño organizacional del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, 2020.....	43
<b>Tabla 7:</b> Distribución de frecuencia porcentual según la dimensión cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo, 2020.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad: Clima Organizacional.....	40
<b>Figura 2:</b> Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad: Calidad de Servicio.....	41
<b>Figura 3:</b> Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad: Potencial Humano.....	42
<b>Figura 4:</b> Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad: Diseño Organizacional.....	43
<b>Figura 5:</b> Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad: Cultura Organizacional.....	44

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca determinar el grado de relación entre el Clima organizacional y la Calidad de servicio del personal administrativo una Universidad Privada de – Trujillo- 2020, el objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. El tipo de investigación es no experimental con diseño metodológico descriptivo correlacional, muestreado a 49 trabajadores administrativos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. La técnica fue la encuesta, se aplicaron dos cuestionarios; uno de clima organizacional (27 ítems) y el otro de Calidad de Servicio de (31 ítems). Ambos instrumentos estuvieron validados por juicio de expertos y sometido a prueba de confiabilidad, para utilizar la prueba correcta y contrastar la hipótesis planteada inicialmente de esta investigación, primero se ha realizado la prueba de Shapiro wilk mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 para ver la normalidad de los datos.

Palabras clave: Clima Organización, Calidad de Servicio, personal administrativo.

## ABSTRACT

This research work seeks to determine the relationship between the organizational climate and service quality of the administrative staff of the Catholic University of Trujillo Benedict XVI, Trujillo- 2020, the objective of determining the relationship that exists between the organizational climate and the quality of service of the administrative staff of the Catholic University of Trujillo Benedict XVI. The type of research is non-experimental with a correlational descriptive methodological design, sampled from 49 administrative workers from the Catholic University of Trujillo Benedict XVI. The technique was the survey, two questionnaires were applied; one of organizational climate (27 items) and the other of Quality of Service (31 items). Both instruments were validated by expert judgment and subjected to a reliability test, to use the correct test and contrast the hypothesis initially raised in this research, first the Shapiro wilk test was performed using the statistical program IBM SPSS Statistics version 25 to see the normality of the data.

Keywords: Organizational climate, Quality of Service, administrative staff