Artículos de Investigación

Incidencia del clima organizacional en la calidad de servicio al usuario. Caso de estudio Fundación Oswaldo Loor, Portoviejo

Incidence of the organizational climate on the quality of the user service. Case study Oswaldo Loor Foundation, Portoviejo

Gema Pamela Zambrano Álvarez
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador
gpzambrano@espam.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-6249-2974
Carmen Cecilia Vera Párraga
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador
cvera@espam.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-5476-7739
María Dayana Loor Lucas
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador
mariad.loor@espam.edu.ec
https://orcid.org/0009-0000-9140-3806
Jorge Luis Segovia Zambrano
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador
jorge.segovia@espam.edu.ec
https://orcid.org/0009-0009-8542-8236

Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación vol. 12 núm. 2 159 172 2025

Universidad Regional Autónoma de los Andes
Ecuador

Recepción: 22/08/2024
Revisado: 18/10/2024
Aprobación: 24/10/2024
Publicación: 01/04/2025

Resumen: El presente estudio tuvo como finalidad, investigar la relación entre los factores internos y externos que impactan en la calidad del servicio al usuario; tomando cómo caso de estudio la Fundación Oswaldo Loor de la ciudad de Portoviejo. Para ello, se llevó a cabo un estudio transversal analítico, utilizando dos instrumentos de evaluación, uno diseñado por Newstrom (2003) con 25 ítems de análisis a través de una escala de Likert para los factores internos. Posteriormente, para la evaluación de los factores externos, se aplicó la metodología SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), evaluando para ello 5 dimensiones que comprende los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, se efectúo el cálculo correspondiente al índice de calidad del servicio para determinar la efectividad en cuanto a la cobertura del servicio ofrecido por la entidad hacia el público externo. Los datos fueron analizados con el software SPSS 23. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa correspondiente a 0,871 entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario, lo que sugiere que existe margen para mejorar; así mismo la investigación permitió

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

concluir que la calidad del servicio, el nivel es satisfactorio, reflejado en un porcentaje del 80%.
Palabras clave: Atención al usuario, calidad, factores internos, factores externos, clima laboral.

Abstract: The purpose of this study was to investigate the relationship between internal and external factors that impact the quality of the user service, taking the Oswaldo Loor Foundation of the city of Portoviejo as a case study. For that purpose, an analytical cross-sectional study was carried out, using two evaluation instruments, one designed by Newstrom (2003) with 25 analysis items through a Likert scale for internal factors. Subsequently, to evaluate the external factors, the SERVQUAL methodology of Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1993) was applied, evaluating 5 dimensions that include tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy. Likewise, the calculation corresponding to the service quality index was carried out to determine the effectiveness of coverage of the service offered by the entity to the external public. The data were analyzed with SPSS 23 software. The results showed that there is a significant correlation corresponding to 0.871 between the work environment and the quality of customer service, which suggests that there is room for improvement. In addition, the investigation concluded that regarding the quality of the service, the level is satisfactory, reflected in a percentage of 80%.
Keywords: user service, quality, internal factors, external factors, work environment.

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

INTRODUCCIÓN

Toda organización, indistintamente de su razón de ser, tiene como propósito fundamental brindar bienes y servicios de calidad, los cuales constituyen el reflejo de cada una de las personas que forman parte de la organización. Por tanto, es cada vez más evidente el interés que se tiene por analizar el ambiente interno de trabajo, con la finalidad de propender a la generación de actividades de calidad.

Así lo pone de manifiesto Calderón Arregui et al. (2023), quienes mencionan cómo, en los actuales momentos, son más las empresas, ya sean de producción, comercialización o servicio, que encaminan sus esfuerzos hacia la obtención de un óptimo clima organizacional para su personal. De acuerdo con Fajardo et al. (2022), la ausencia de un clima organizacional favorable no solo afecta el desempeño de los empleados, sino que también genera desafíos en las interacciones interpersonales o alteraciones en su conducta, lo que puede tener implicaciones sustanciales en el nivel de servicio prestado al usuario y/o cliente. En consecuencia, el ambiente laboral desempeña un papel crucial a la hora de determinar la moral de los empleados de una institución, y esta condición se manifestará en su eficacia y rendimiento (Delgado et al., 2021).

Así mismo, González Torres et al. (2023) mencionan que el entorno de trabajo encarna el ambiente de cada establecimiento, influenciado por elementos de su cultura organizacional. Por ejemplo, el liderazgo ineficaz de los supervisores puede llevar a una gestión deficiente dentro de la organización, lo que genera descontento en las tareas laborales, escasez de áreas de colaboración, ineficiencia y reducción de la productividad.

En este sentido, Cantú et al. (2023) destaca como un adecuado ambiente en las organizaciones puede generar en los empleados mayor compromiso y esfuerzo en sus labores cotidianas. Por tanto, el hecho de preocuparse por un adecuado clima laboral resulta de gran importancia para asegurar el involucramiento y desarrollo de actividades en el puesto que se desempeña. Del mismo modo, Medina y Heredia (2023) y Mendoza Villafuerte (2021), afirman que uno de los factores predominantes en las organizaciones es el clima organizacional. Este se basa en la premisa de que las políticas, los objetivos y los principios éticos establecidos dentro de una organización, junto con su marco cultural, ejercen una influencia significativa en la conducta y las percepciones de las personas dentro de su entorno profesional.

En este contexto, el concepto de calidad del servicio, según Liladhar Rane et al. (2023), se refiere a la variedad de características que presentan los bienes y servicios para cumplir con las demandas y especificaciones de las partes interesadas externas, así como de la comunidad en general, al tiempo que atienden los requisitos de los

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

usuarios internos. De manera similar, Suárez et al. (2019) señalan que la calidad de la atención al usuario se define por el grado de alineación entre las expectativas previas del usuario y la respuesta oportuna necesaria para maximizar los beneficios.

En consecuencia, la calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción del cliente. Así lo destacan autores como Rodríguez Armijos et al. (2023) y Vásquez et al. (2022), quienes sostienen que mejorar los servicios con base en las necesidades y requerimientos de los clientes no solo optimiza su percepción sobre estos, sino que también incrementa la posibilidad de retener clientes y generar beneficios para la empresa.

La realidad de las organizaciones en la provincia de Manabí pone de manifiesto que la calidad del servicio no siempre se logra. Así lo destacan Zygiaris et al. (2022), al señalar que esta depende de la evaluación de diversos elementos, tanto objetivos como subjetivos, que una persona analiza a partir de su percepción de valor y su nivel de satisfacción con el servicio recibido.

Sin duda, la razón de ser de la entidad propuesta para esta investigación es la calidad del servicio; sin embargo, en muchas ocasiones no se logra en su totalidad, lo que se refleja en quejas constantes por parte de los usuarios externos. Además, con base en la revisión de diversas fuentes bibliográficas y bases de datos, se ha constatado que, en la provincia de Manabí, no existen investigaciones orientadas a evaluar los factores internos relacionados con la calidad del servicio.

Por tanto, a través de la realización de la investigación, se busca obtener información que permita determinar si existe una vinculación directa entre los factores de clima laboral y la calidad del servicio al usuario en la entidad objeto de estudio. De esta manera, el objetivo de la investigación es generar un aporte significativo a la ciencia y la academia, basándose en criterios específicos de análisis que se aplicarán en el ámbito laboral.

MÉTODOS

Para la ejecución de la presente investigación, se tomó como caso de estudio una entidad privada que presta servicios oftalmológicos y visuales en la provincia de Manabí. Se consideró un total de 47 personas que laboran en la entidad, incluyendo empleados administrativos, personal operativo y médicos. Además, con el propósito de contrastar información relevante sobre la calidad de atención al usuario, se tomó en cuenta un promedio de 150 personas que acuden diariamente a recibir estos servicios.

De esta manera, se aplicó un estudio transversal analítico con el propósito de analizar la relación entre los factores internos de trabajo y la calidad del servicio al usuario. De acuerdo con Vega et al. (2021), los estudios transversales tienen el propósito de investigar la presencia

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

o ausencia de un resultado determinado, así como la ocurrencia de una exposición específica. Estos factores se analizan en un momento determinado y dentro de un grupo demográfico concreto.

Con el propósito de evaluar los factores internos del trabajo en relación con el clima laboral, se realizó una investigación bibliográfica previa para determinar los ítems que componen esta variable. Para ello, se tomaron como referencia las definiciones presentadas por Newstrom (2003), citado por Aguilar (2016), quien señala que la evaluación del ambiente interno de trabajo debe considerar criterios como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la motivación y el espacio físico.

De esta manera, se diseñó una encuesta con 25 ítems, evaluados con escala de Likert de 1 a 5, donde 1 representaba "deficiente" y 5 "excelente". Los aspectos evaluados fueron: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, motivación y espacio físico.

Para evaluar el ambiente externo de trabajo, se aplicó el modelo SERVQUAL, el cual, según Matsumoto (2014), "constituye un método de medición de la calidad de un servicio basado en la comparación entre las expectativas de los clientes y su percepción del servicio recibido". Este modelo examina cinco dimensiones clave de la experiencia del cliente: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para medir estos factores externos, se desarrolló una herramienta de evaluación basada en una escala de calificación de cinco puntos, donde 1 representa "completamente insatisfecho" y 5 "completamente satisfecho". La evaluación se fundamentó en la percepción de los usuarios externos, quienes son los destinatarios de los servicios prestados por la organización.

Siguiendo esta metodología, se realizó el cálculo del Índice de Calidad del Servicio (ICS) con el propósito de establecer un rango promedio entre los valores más altos y más bajos en relación con el servicio que presta la entidad. Cabe destacar que, como herramienta de análisis, se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 23 para evaluar los datos obtenidos y analizar la relación entre las variables de estudio.

A partir de los resultados obtenidos, se presentaron las conclusiones más relevantes para la toma de decisiones, fundamentadas tanto en los análisis realizados como en el criterio de autores que respaldan la evaluación de las variables en estudio.

RESULTADOS

Las tablas 1 y 2 presentan el análisis de confiabilidad del instrumento relacionado con el clima laboral, arrojando un coeficiente alfa de Cronbach favorable de 0,915.

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

Tabla 1

Análisis de fiabilidad Constructo de Clima Laboral.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach de elementos estandarizados	N de elementos
,915	,915	25

Tabla 2

Análisis de Fiabilidad por cada variable de Clima Laboral.

Variables	Nro. Elementos	Alfa de Cronbach
Variable Liderazgo	5	,940
Variable Motivación	5	,812
Variable Comunicación	5	,892
Variable Trabajo en Equipo	5	,870
Variable Espacio Físico	5	,867

Las tablas 3 y 4 detallan la validación del instrumento de medición de la calidad del servicio. Se estableció un Alfa de Cronbach de 0,92, lo que indica un alto nivel de confiabilidad tanto en su aplicación general como en cada uno de sus ítems.

Tabla 3.

Análisis de fiabilidad respecto a la calidad del servicio a nivel general.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach de elementos estandarizados	N. de elementos
,915	,915	25

Tabla 4

Análisis de fiabilidad por variable en función de la calidad de servicio.

Variables	N de Elementos	Alfa de Cronbach
Dimensión Fiabilidad	5	,905
Dimensión Capacidad de Respuesta	5	,963
Dimensión Seguridad	4	,935
Dimensión Empatía	3	,922
Dimensión Elementos Tangibles	4	,914

Análisis de la encuesta sobre clima laboral

La evaluación del liderazgo aplicada a los 47 colaboradores de la empresa en estudio permitió identificar aspectos clave sobre su percepción del ambiente laboral. En este sentido, el 48% de los empleados expresó estar de acuerdo en que sus decisiones son tomadas en cuenta y que el ambiente laboral es óptimo. Este mismo porcentaje se refleja en la percepción sobre la solución de problemas dentro de la organización, donde el 48% de los encuestados manifestó estar de acuerdo. En contraste, un 9% expresó su desacuerdo respecto a este

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

aspecto. Estos resultados coinciden con el planteamiento de Reconde y Borges (2023), quienes sostienen que la evaluación de la calidad se ha convertido en una herramienta fundamental para diseñar metodologías orientadas a mejorar los procesos organizacionales y satisfacer las necesidades de los clientes.

En relación con el aspecto motivacional, el 24% de los empleados manifestó estar totalmente de acuerdo con la afirmación de que la organización ofrece incentivos y reconocimientos por el logro de metas; el 19% expresó su acuerdo, el 24% adoptó una postura neutral, otro 24% manifestó su desacuerdo y el 9% estuvo totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la organización carece de una estrategia integral para motivar y reconocer de manera efectiva a su fuerza laboral.

El análisis de los comentarios de los empleados reveló que el 24% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación de que la organización ofrece apoyo y reconocimiento por el logro de los objetivos; el 19% expresó su acuerdo, el 24% adoptó una postura neutral, otro 24% manifestó su desacuerdo y el 9% estuvo totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la organización tiene margen de mejora en su sistema de incentivos y reconocimientos para los empleados.

En relación con el aspecto de la comunicación, la totalidad de los empleados que participaron en la encuesta expresaron su total acuerdo con la afirmación de que los objetivos de la organización se articulan y difunden explícitamente. Sin embargo, solo el 40% de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación relativa a la transparencia de la comunicación, mientras que el 36% se mostró totalmente de acuerdo y el 24% mantuvo una postura neutral.

En relación con el trabajo en equipo, el 48% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la colaboración en sus áreas de trabajo, el 28% adoptó una postura neutral y el 24% expresó estar totalmente de acuerdo.

Por otro lado, el 59% de los encuestados se mostró neutral respecto a la existencia de un mecanismo para la resolución de conflictos, el 24% estuvo de acuerdo, el 12% totalmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo.

Finalmente, en lo que respecta a la distribución del trabajo, el 48% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 28% es neutral y el 24% está de acuerdo.

Estos hallazgos se alinean con el enfoque propuesto por Paravic y Lagos (2022), quienes sostienen que es fundamental contar con empleados comprometidos con la empresa, ya que este compromiso no solo mejora el desempeño laboral, sino que también reduce el absentismo, mejora la calidad de los servicios, favorece el ambiente laboral y disminuye la rotación.

En cuanto al espacio físico, los resultados muestran que casi la mitad de los empleados (47%) considera que el espacio de trabajo es

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

adecuado, mientras que un porcentaje significativo (36%) adoptó una postura neutral al respecto. Además, el 12% estuvo totalmente de acuerdo y el 5% expresó su desacuerdo con esta afirmación.

En cuanto a la disponibilidad de equipos y herramientas para el desarrollo del trabajo, el 48% de los empleados expresó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un porcentaje ligeramente menor (47%) manifestó estar completamente de acuerdo. Por otro lado, el 5% adoptó una postura neutral respecto a este aspecto. Estos resultados sugieren que, en general, las percepciones sobre el espacio físico y los recursos disponibles para el trabajo son variadas entre los empleados, lo que resalta la importancia de considerar estas opiniones al tomar decisiones para mejorar las condiciones laborales.

Este panorama se alinea con Zambrano Zambrano (2022) quien manifiesta que la gestión del cambio organizacional debe centrarse en la calidad de vida del personal. De esta manera, es importante considerar las variables que pueden tener un impacto positivo o negativo en el crecimiento del personal y en el grupo de trabajo, todo ello en función del progreso continuo.

Análisis sobre la atención al usuario

La tabla 5 presenta el análisis de los elementos tangibles. En este sentido, respecto a las instalaciones proporcionadas por la organización, el 40% de los encuestados manifestó estar satisfecho, mientras que un 36% adoptó una postura neutral y un 24% expresó estar totalmente satisfecho. En cuanto al equipo utilizado, el 57% de los participantes indicó estar satisfecho, el 33% manifestó una satisfacción total y el 10% se mantuvo neutral. Por otro lado, en relación con los materiales de apoyo para los usuarios, el 53% de los encuestados reportó estar completamente satisfecho, el 40% se mostró satisfecho y el 7% adoptó una postura neutral.

Tabla 5

Análisis de elementos tangibles

Ítems	Frecuencia					Totales
	1	2	3	4	5	
Instalaciones	0 (0%)	0 (0%)	54 (36%)	60 (40%)	36 (24%)	**150 (100%)**
Equipos para la atención al usuario	0 (0%)	0 (0%)	15 (10%)	85 (57%)	50 (33%)	**150 (100%)**
Elementos materiales para la prestación de servicio	0 (0%)	0 (0%)	10 (7%)	60 (40%)	80 (53%)	**150 (100%)**

Respecto a la fiabilidad, la tabla 6 muestra que, al consultar a los encuestados sobre la relación entre el servicio y sus requisitos, el 47% expresó una satisfacción total, el 33% indicó estar satisfecho y el 20% adoptó una postura neutral. En relación con la puntualidad en la tramitación de solicitudes y requisitos, el 60% de los participantes

manifestó estar satisfecho, el 33% reportó satisfacción total y el 7% se mostró neutral. Por otro lado, respecto al grado de compromiso demostrado por el personal al cumplir con las exigencias especificadas, el 60% afirmó estar completamente satisfecho, el 20% se mostró satisfecho y el 20% se mantuvo neutral. Finalmente, en cuanto a la formación y preparación del personal, el 53% expresó su total satisfacción, el 33% indicó estar satisfecho y el 14% adoptó una postura neutral.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad

Ítems	Frecuencia					Totales
	1	2	3	4	5	
Servicio responde a las necesidades	0 (0%)	0 (0%)	30 (20%)	50 (33%)	70 (47%)	**150 (100%)**
Tiempos acordes a los requerimientos	0 (0%)	0 (0%)	10 (7%)	90 (60%)	50 (33%)	**150 (100%)**
Interés del empleado para atender a los usuarios	0 (0%)	0 (0%)	30 (20%)	30 (20%)	90 (60%)	**150 (100%)**
Empleados capacitados y preparados	0 (0%)	0 (0%)	20 (14%)	50 (33%)	80 (53%)	**150 (100%)**

En la tabla 7, se observa que el 62% de los participantes expresó su satisfacción con el tiempo de espera para satisfacer sus necesidades, mientras que el 23% adoptó una postura neutral y el 15% indicó estar completamente satisfecho. En cuanto a las soluciones propuestas, el 43% de los encuestados manifestó estar completamente satisfecho, el 49% expresó su satisfacción y el 8% se mostró neutral.

Tabla 7

Análisis capacidad de respuesta

Ítems	Frecuencia					Totales
	1	2	3	4	5	
Tiempo de espera	0 (0%)	0 (0%)	45 (23%)	80 (62%)	25 (15%)	**150(100%)**
Soluciones esperadas	0 (0%)	0 (0%)	10 (8%)	70 (49%)	70 (43%)	**150 (100%)**

En lo referente a la confianza y seguridad, la tabla 8 muestra que, en términos del servicio prestado por la organización a sus usuarios, el 66% expresó su total satisfacción, el 32% estaba satisfecho y el 2% se mantuvo neutral. Estos resultados reflejan una percepción positiva sobre la credibilidad y profesionalismo del servicio, aspectos fundamentales en la generación de confianza.

El establecimiento en sí, el 54% declaró estar completamente satisfecho, el 34% satisfecho y el 12% neutral.

En cuanto a la percepción del establecimiento, el 54% de los encuestados declaró estar completamente satisfecho, el 34% satisfecho

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

y el 12% adoptó una postura neutral. Estos resultados reflejan una evaluación mayormente positiva de la infraestructura y los recursos físicos de la organización, lo que indica que el entorno donde se presta el servicio cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios.

Por último, respecto a la capacidad de los empleados de prever las necesidades de los usuarios, el 61% se mostró totalmente satisfecho, el 37% mostró satisfacción y el 2% se mantuvo neutral.

Tabla 8

Análisis seguridad y empatía.

Ítems	Frecuencia					Totales
	1	2	3	4	5	
Confianza y seguridad	0 (0%)	0 (0%)	5 (2%)	45 (32%)	100 (66%)	**150(100%)**
Organización	0 (0%)	0 (0%)	10 (12%)	45 (34%)	95 (54%)	**150 (100%)**
Empleado se anticipa a las necesidades del usuario	0 (0%)	0 (0%)	5 (2%)	70 (37%)	75 (61%)	**150 (100%)**

En la figura 1 se muestra que, una vez examinada la percepción de los usuarios en relación con las diversas variables estudiadas, los valores medios obtenidos indican que los elementos tangibles tienen el promedio más alto (4,13), mientras que la capacidad de respuesta es el más bajo (3,85). Esto sugiere que las instalaciones y los espacios en los que se presta el servicio a los usuarios se consideran satisfactorios, aunque es necesario aumentar la agilidad y la eficiencia a la hora de cumplir con los requisitos solicitados.

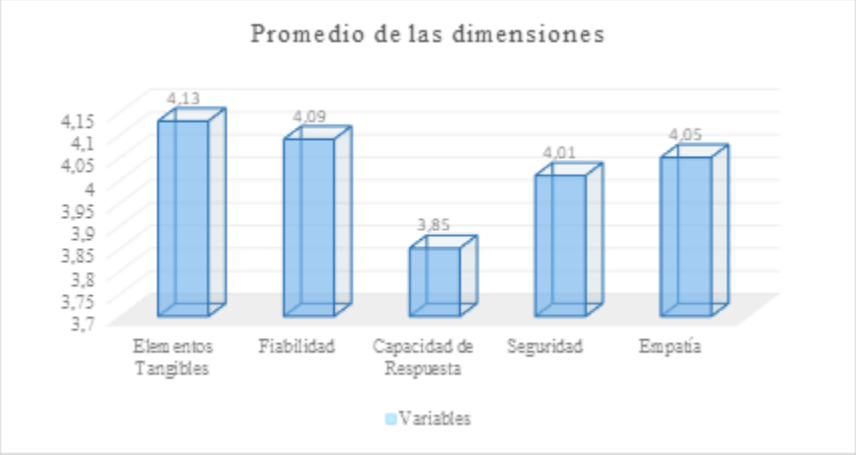

Figura 1

Promedio por dimensiones.

Por consiguiente, después de analizar los datos con el software SPSS, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,871. Esto indica una correlación positiva entre las variables del caso de estudio, específicamente entre el clima laboral y la calidad de atención

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

al usuario. Además, se identificó una relación significativa entre las variables del estudio, lo que refuerza la conexión entre ambos aspectos. Estos resultados se presentan en la tabla 9.

Tabla 9

Correlación entre las variables de estudio.

		Clima Laboral	Atención al Usuario
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,871
	Sig. (bilateral)		,009
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,871	1
	Sig. (bilateral)	,009	

DISCUSIÓN

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue dilucidar la correlación entre el clima laboral y la calidad del servicio prestado a los usuarios dentro de una organización de servicios. Los resultados demostraron un valor de correlación de Pearson de 0,871 entre el clima laboral y calidad de atención al usuario. Este coeficiente, cuyo valor oscila entre 0 y 1, indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora el clima laboral, también tiende a aumentar la calidad de atención al usuario.

Respecto a la significancia, se pudo determinar que la relación observada entre las variables es estadísticamente significativa; lo cual indica que la correlación no es el resultado del azar y que se puede considerar relevante al análisis.

De esta manera, el análisis revela una relación positiva significativa entre el clima laboral y la atención al usuario. Esto sugiere que entornos laborales favorables, donde los empleados se sienten valorados y satisfechos, están directamente asociados con un mejor desempeño en la atención al usuario.

Este resultado es de suma relevancia para mejorar la calidad de atención al cliente, ya que, al enfocarse en optimizar el clima laboral de los empleados, la organización podría observar una mejora en la atención brindada a los usuarios. De este modo, se coincide con el planteamiento de Sotto et al. (2022), quienes, a través de su investigación, evidencian una relación positiva entre ambas variables, sugiriendo que un mejor clima organizacional conduce a una mayor calidad en el servicio. Esta afirmación es respaldada por Najul (2021), quien sostiene que la calidad de servicio debe ser el objetivo central de todas las operaciones de una organización, ya que su éxito depende directamente de la atención al cliente.

En este sentido, Navarrete et al. (2024) refuerzan esta idea al destacar que la implementación de estrategias empresariales centradas en el talento humano es clave para mejorar el clima laboral y, como

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

resultado, optimizar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Lo anteriormente mencionado, implica el diseño de políticas y programas que promuevan un ambiente laboral positivo y motivador, ya que un clima laboral favorable se traduce en colaboradores comprometidos, motivados, productivos y satisfechos, lo cual se refleja en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Este vínculo es respaldado por Sánchez y Pérez (2020), quienes destacan que, al analizar la importancia del clima organizacional para facilitar el crecimiento integral de una corporación, es crucial resaltar su correlación directa con el bienestar de los miembros de su personal. Esta conexión afecta directamente a la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Un clima positivo desempeña un papel fundamental a la hora de impulsar el logro de los objetivos, mitigar los conflictos y mejorar el rendimiento general. No obstante, también es importante señalar que las condiciones físicas adecuadas son fundamentales para que los empleados puedan desarrollar su trabajo al máximo nivel.

En consecuencia, cuando los colaboradores se sienten valorados, escuchados, respetados y apoyados en su desarrollo profesional, están más dispuestos a dar lo mejor de sí mismos, a trabajar en equipo y a buscar soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes. Cabe además destacar que un clima laboral positivo también reduce la rotación de personal, disminuye el ausentismo laboral y mejora la imagen de la empresa como empleador, lo que a su vez atrae y retiene a talento de alta calidad.

CONCLUSIONES

El análisis de resultados demostró que existe una brecha entre los valores de -0,96 y -1,01 respectivamente, lo que revela que los usuarios tienen una percepción más positiva de los servicios recibidos en comparación con la percepción de los empleados sobre el clima laboral. Esto sugiere la necesidad de implementar medidas para mejorar las condiciones del ambiente laboral, centrándose en la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, en cuanto al clima laboral, es fundamental prestar atención al espacio físico, motivación y comunicación, con el objetivo de crear un entorno propicio para ofrecer servicios de calidad a los usuarios.

Además, los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa de 0,871 entre las variables analizadas, indicando que existe una relación directa entre la percepción del clima laboral y la calidad de atención al usuario. Por lo tanto, un aumento en la satisfacción con el clima laboral se traduce en una mejora en la calidad de atención brindada a los usuarios. Esta correlación positiva refleja la importancia de promover un ambiente laboral favorable que genere bienestar, motivación y colaboración entre los empleados, garantizando así una atención eficiente, personalizada y efectiva para los usuarios de la organización.

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

Finalmente, se determinó que existe un nivel satisfactorio del 80% en cuanto a la calidad de servicio. Esto significa que los usuarios de la entidad caso de estudio están contentos y conformes con el servicio que reciben, y que consideran que cumple total o parcialmente sus expectativas. Estos aspectos se convierten en un buen indicador de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, lo que puede llevar a una mayor fidelidad de los usuarios y recomendaciones positivas a otros potenciales clientes.

De esta manera, es fundamental para la entidad en estudio, el establecer si los usuarios externos están contentos y conformes con el servicio que reciben, ya que esto tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, la fidelización y la reputación de la empresa; ya que si los usuarios no están conformes con el servicio que reciben, es probable que dejen de utilizar los productos o servicios de la empresa y puedan llegar a expresar su descontento a través de comentarios negativos en redes sociales u otros medios, lo que puede dañar la reputación de la empresa y llevar a la pérdida de clientes.

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

REFERENCIAS

Aguilar, C., y Pazmiño, E. (2016). *Diagnóstico de clima y cultura organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito CREA LTDA en el periodo 2015-2016.* [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio Institucional https://n9.cl/bslnw

Calderón Arregui, D., Godoy Mena, M. J., y Marrero Fernández, A. (2023). Validation of an organizational climate scale in a military higher education institution: implications for research and practice. *CHAKIÑAN, 22*(1). https://doi.org/10.37135/chk.002.22.08

Cantú, N., Pedraza, N., y Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Revista Formación Universitaria, 16*(4), 11-20. http://doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011

Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., y Gahona, O. (2021). El Rol de la Inteligencia emocional y del conflicto trabajo familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Revista Información Tecnológica, 32*(1). http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100016

Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL, 7*(1), 153-164. https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200

González Torres, T., Vera, G., Martínez Navalón, J. G., y Herrera Enríquez, G. (2023). Organizational culture and climate: new perspectives and challenges. *National Library of Medicine, 14*(12). https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1267945

Guerra Elera, F. B., Lama Morales, R.A., Guerra Delgado, M. S., y Elera Ojeda, R. N. (2021). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Revista Horizonte Médico, 23*(1). http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04

Liladhar Rane, N., Achari, A., y Choudhary, S. (2023). Enhancing customer loyalty through quality of service: effective strategies to improve customer satisfaction, experience, relationship, and engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, *5*(1). https://www.doi.org/10.56726/IRJMETS38104

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.

Revista Perspectivas, 34(1). https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf.

Medina, N., y Heredia, F. (2022). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 19*(1). https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55

Mendoza, M., y Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación,11*(3), 467-478. https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344

Najul, J. (2021). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Revista Observatorio Laboral, 4*(8). https://n9.cl/3gmnjy

Navarrete, M.B., Vera, L.G. y Zambrano, G.P. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *Digital Publisher, 9*(2). https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337

Paravic, T., y Lagos, M. (2020). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Revista Ciencia y Enfermería, 27*(1). http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041

Reconde, D., y Borge, L. (2023). Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de Enfermería en un Centro de Restauración Neurológica. *Revista Cubana de Enfermería, 39*(1). https://2cm.es/O-bY

Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., y Cruz Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio, 55*(1) https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326

Sánchez, R., y Pérez I. (2020). Clima organizacional y su abordaje en la salud pública cubana. *Humanidades Médicas, 20*(3), 689-711. https://2cm.es/O-cC

Suárez G., Roble, R., Serrano, G., Serrano, E., Armijos, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38*(2). https://2cm.es/O-d4

Vázquez, Y., Hernández, Y., Rodríguez, E., González, J., y Dios Rizo, M. (2022). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. *Revista Uruguaya de Enfermería, 17*(2). https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., y Correa, L. (2022). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21*(1). http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069

Zambrano, G., y Zambrano, L. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Revista Pódium, 42*(1). https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., y Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry.*Frontiers, 13*(1). https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141

PDF generado automáticamente a partir de XML-JATS por Redalyc
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

redalyc
UAEMEX

Disponible en:
https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=564679989002

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

Gema Pamela Zambrano Álvarez,
Carmen Cecilia Vera Párraga, María Dayana Loor Lucas,
Jorge Luis Segovia Zambrano

Incidencia del clima organizacional en la calidad de servicio al usuario. Caso de estudio Fundación Oswaldo Loor, Portoviejo

Incidence of the organizational climate on the quality of the user service. Case study Oswaldo Loor Foundation, Portoviejo

Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación
vol. 12, núm. 2, p. 159 - 172, 2025
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador
revista.editor@uniandes.edu.ec

ISSN-E: 1390-9150

DOI: https://doi.org/10.61154/rue.v12i2.3656

CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE
Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.