

Relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en la oficinas de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería

Juan Carlos Gomez Mendez

jgomezm1@unicartagena.edu.co

gomezmendezjc@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0220-8169>

Magister en Gestión de Organizaciones
De la Universidad de Cartagena.

Cartagena, Colombia

WhatsApp: 3052343546

RESUMEN

Al interior de la procuraduría general de la nación en su sede de la ciudad de Montería, se han presentado quejas y comentarios acerca de la calidad del servicio que prestan los funcionarios, que allí laboran. A juicio de los funcionarios al interior de la entidad se vive un ambiente tenso y estresante para ellos, por tal razón esta investigación se plantea determinar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio que prestan los funcionarios de la organización. Para desarrollarla, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de tipo correlacional no experimental, de corte transversal. La población objeto de estudio fueron 52 funcionarios de la entidad a los cuales se les aplicó el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer y 52 usuarios de los servicios que presta la procuraduría a los cuales se les aplicó el cuestionario de SERVPERF. Se realizó el análisis estadístico a través del software SPSS 27, utilizando la fórmula de correlación de Spearman ya que las variables mostraron un comportamiento no normal. Como resultado del análisis se encontró que entre las variables de estudio existe una correlación de -0.002, lo que significa que no existe correlación entre las variables de estudio.

Palabras clave: *clima organizacional; calidad; servicio; procuraduría; correlación.*

Correspondencia: jgomezm1@unicartagena.edu.co

Artículo recibido 05 enero 2023 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Gomez Mendez, J. C. (2023). Relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en la oficinas de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5005-5025. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4813

Relationship between the organizational climate and the perceived quality of service in the offices of the procuraduria general de la nacion of the córdoba regional in the city of Montería

ABSTRACT

Within the Procuraduria General de la Nación at its headquarters in the city of Montería, have been presented complaints and comments about the quality of service provided by public worker who work there. In the opinion of the worker within the entity, there is a tense and stressful environment for them, for this reason this research aims to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service provided. To develop it, it was carried out a quantitative study of correlational type non-experimental of cross section. The population object of study was 52 public workers of the entity to whom it was applied the Litwin and Stringer organizational climate questionnaire, and 52 customer's Attorney General of Nation whom it was applied the SERVPERF questionnaire. It was performed a Statistical analysis through the Spss 27 software, using Spearman's correlation formula to which the variables showed non-normal behavior. As a result of the analysis, it was found that there is a correlation variable of -0.002 between them, this means that doesn't exist a correlation between the variables of study.

Keywords: *organizational climate; quality; service; attorney; correlation*

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se busca encontrar si existe una relación entre la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la procuraduría general de la nación en su seccional de montería y el clima organizacional al interior de la entidad. El trabajo inicialmente plantea la problemática actual de la oficina acerca de la percepción que tienen estos al realizar sus funciones y las motivaciones para prestar sus servicios. Posteriormente, se plantean todo lo relacionado a la metodología que se sigue para llevar a cabo la investigación, planteando inicialmente que se trata de un estudio de tipo correlacional y el cual para obtener la información de la población de estudio se aplicara tanto a los funcionarios como a los usuarios de los servicios dos cuestionarios distintos a los que posteriormente se analizaran para hallar la existencia o no de relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio prestado. En el marco teórico, se encontrará inicialmente los antecedentes de la investigación, la cual consiste en estudios relacionados al tema de investigación que se han elaborado en los últimos años. Seguido de esto se encuentra todo el fundamento teórico acerca de las definiciones conceptos y dimensiones de los temas de clima organizacional y calidad del servicio, acompañado de los temas sobre correlación y la comparación de medias. Estas últimas metodologías de estadística inferencial que se utilizan para conocer la relación de las variables de estudio. Por último, se hallarán todos los resultados de ambos cuestionarios inicialmente desarrollado a través de la estadística descriptiva, utilizando gráficos y tablas que muestren los resultados hallados. Luego se encuentra el análisis correlacional de ambas variables para posterior concluir y realizar las recomendaciones necesarias para posteriormente llevar a cabo estudios de este tipo. La formulación del problema de esta investigación nace de la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en la oficina de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de montería? Esta investigación es justificada en el marco que el estudio del clima organizacional de la entidad y encontrar la relación de este con la calidad en la prestación del servicio, permitirá identificar las dimensiones y aspectos por mejorar al interior de la organización. Estos resultados permitirán idear planes de mejoramiento en el área de talento humano, en lo concerniente a las relaciones entre los funcionarios, lo que repercutiría en una mejora en la prestación de los servicios a los usuarios. El Objetivo General de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la

calidad percibida del servicio en la oficina de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de montería y los Objetivos específicos primeramente, caracterizar el clima organizacional de los empleados en la oficina de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería, como segundo, valorar la calidad percibida del servicio prestado por los empleados en la oficina de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería y como tercer, comparar el clima organizacional y la calidad del servicio de los empleados en la oficina de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de montería.

METODOLOGÍA

En esta investigación se hará usos de datos de tipo cuantitativo, los cuales se recolectarán en un solo momento. Con los datos recolectados, se busca conocer la relación que existe entre las variables de clima organizacional como variable independiente y la calidad del servicio como variable dependiente. De igual manera no se realizará manipulación de las variables de estudio. Teniendo en cuenta las características del estudio, este se enmarca en un trabajo con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional no experimental, de corte transversal.

Con respecto al enfoque cuantitativo, (Hernández Sampieri, 2014) menciona que este enfoque se caracteriza por realizar prueba de hipótesis a través del análisis estadístico y la medición numérica, que permita establecer pautas y probar teorías. En cuanto a las investigaciones de tipo correlacional se entienden como aquellas donde se realiza la relación entre dos o más variables (Ramos-Galarza, 2020) y cuya función principal es determinar el grado de relación entre estas (Haegele, 2012). Este trabajo también se caracteriza por ser de tipo no experimental ya que en ella no se realizará manipulación de las variables de estudio y solo se realizará una observación de su comportamiento y los datos solo se recolectarán en un solo periodo de tiempo lo que es una característica de los estudios de corte transversal o transeccional (Hernández Sampieri, 2014).

Población, muestra y muestreo

El total de los funcionarios que laboran en la Procuraduría General de la Nación Regional Córdoba en la ciudad de Montería es de 59. Debido a esto el tamaño de la muestra será de 59 funcionarios que corresponde a la totalidad de la población (Quero Virla, 2010). Por las consideraciones anteriores no se utilizará ninguna técnica de muestreo. Para la medición de la calidad del servicio la población serán los usuarios de los servicios. En

cuanto a los usuarios se les aplicarán a las personas que voluntariamente deseen participar y acudan durante la primera semana del mes de julio del presente año. Lo que quiere decir que el tipo de muestreo que se utiliza es no probabilístico, por conveniencia que se caracteriza por tomar la muestra fundamentado en las personas a las cuales se tenga mayor acceso (Izcará Palacios, 2014).

Procesamiento de la información

Fase 1: En esta fase se caracterizará el clima organizacional de los trabajadores de la procuraduría general de la nación regional Córdoba en la ciudad de Montería. Para llevar a cabo este proceso se aplica a la muestra de los 59 trabajadores el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer. Los datos recolectados se ingresarán en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 27, para su análisis. Este programa cuenta con las funciones de análisis de datos, la formulación de hipótesis, medir la relación de variables, identificar tendencias y realizar predicciones. Los datos serán codificados y estos valores se sumarán y se dividirán por la cantidad de ítems correspondientes a cada una de las dimensiones. Los valores resultados de la operación realizada servirán para la creación de la escala de medición. Los valores de cada una de las dimensiones se sumarán y se dividen entre 9, que es la cantidad de dimensiones del instrumento y con el resultado se halla la percepción del clima organizacional.

Fase 2: En la segunda fase se aplicará el cuestionario SERVPERF (Parasuraman, 1988) a los usuarios de los servicios prestados en la procuraduría general de la nación regional Córdoba en la ciudad de Montería. Con estos datos se evaluará la calidad percibida del servicio y se realizará análisis univariado, en el software estadístico SPSS 27. Se realizará la sumatoria de los valores de cada una de las respuestas, para hallar el valor de las dimensiones (Marín, 2003). Posteriormente se sumarán los resultados de las dimensiones y estos se tendrán en cuenta para la realización de la escala que permita conocer la percepción con respecto a la calidad del servicio teniendo en cuenta el máximo y el mínimo valor posible de las dimensiones (Cronin, 1994)

Fase 3: En esta fase se realizará el análisis para medir la relación existente entre las variables de clima organizacional y calidad percibida del servicio. Para medir el grado de relación entre las variables. En primera instancia se realizará la prueba de normalidad de datos para conocer el tipo de distribución de los datos obtenidos, eligiendo entre las pruebas de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk.

Para llevar a cabo este proceso se plantea la hipótesis de normalidad:

- Si $p \geq 0,05$ Los datos tienen distribución normal
- Si $p < 0,05$ Los datos no tienen distribución normal.

Posterior a la prueba y conocida la normalidad o no de los datos se procede a determinar el coeficiente de correlación de Pearson si los datos son normales o Spearman si alguna de las dos variables tiene un comportamiento no normal.

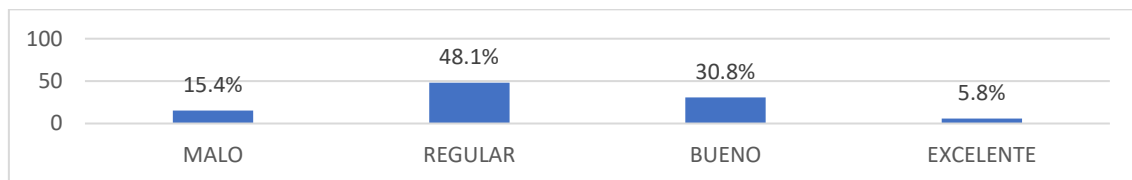
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dimensiones del clima organizacional

Según lo definido por Litwin y Stringer (citados por (Díaz López, 2020)) para la medición del clima organizacional se tiene en cuenta 9 dimensiones.

Estructura:

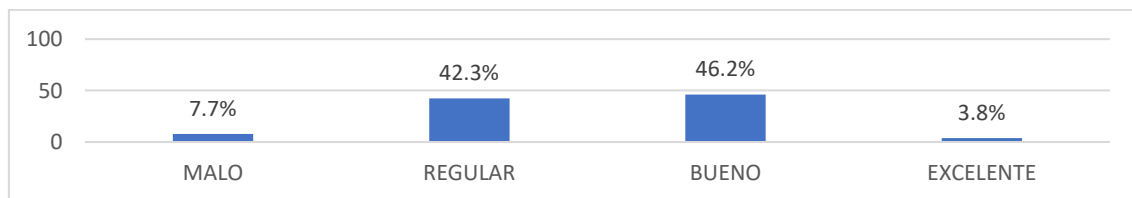
Figura 1. Dimensión estructura en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Responsabilidad

Figura 2. Dimensión responsabilidad en los funcionarios de la PGN

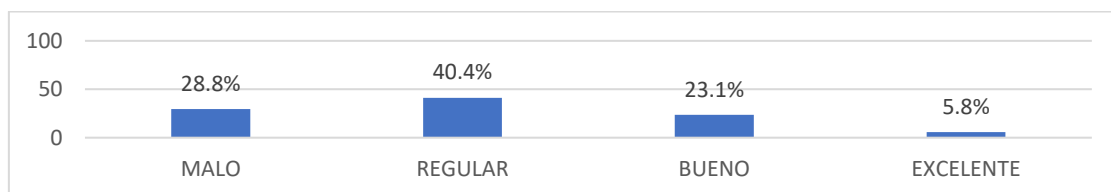


Fuente: Elaboración propia.

Con relación al porcentaje reflejado entre regular y malo de un 50% se debe a las decisiones del nivel central respecto a la contratación y al traslado de funcionarios

Recompensa

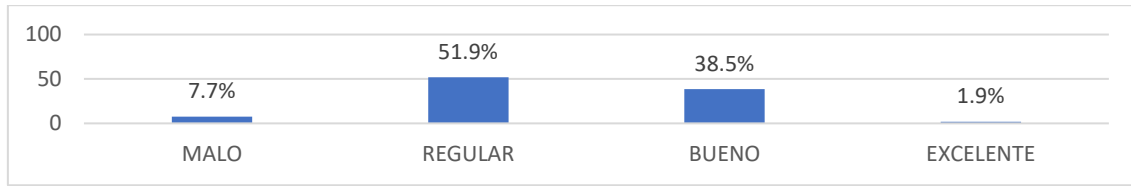
Figura 3. Dimensión recompensa en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Desafío

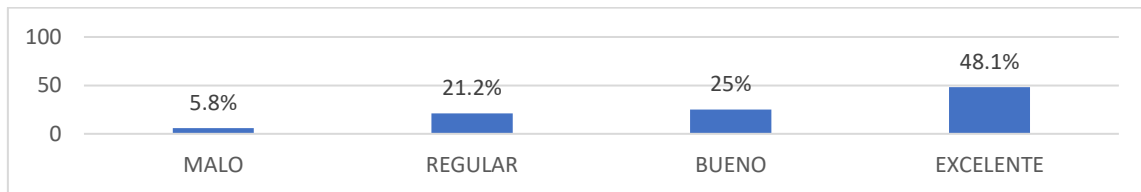
Figura 4. Dimensión desafío en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Relaciones sociales

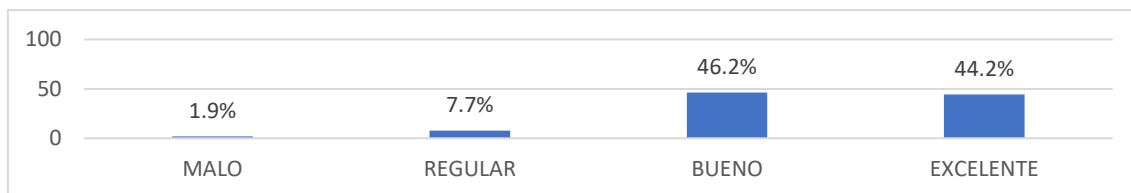
Figura 5. Dimensión relaciones en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Estándares de desempeño

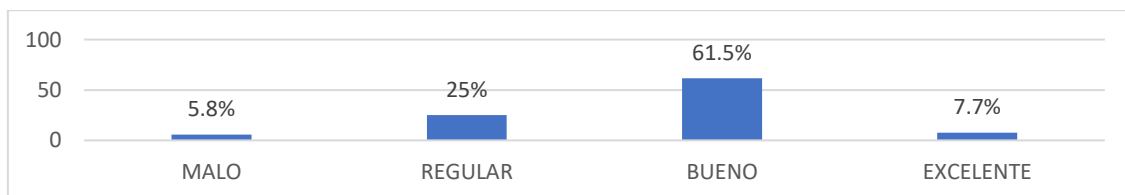
Figura 6. Dimensión estándares de desempeño en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Apoyo

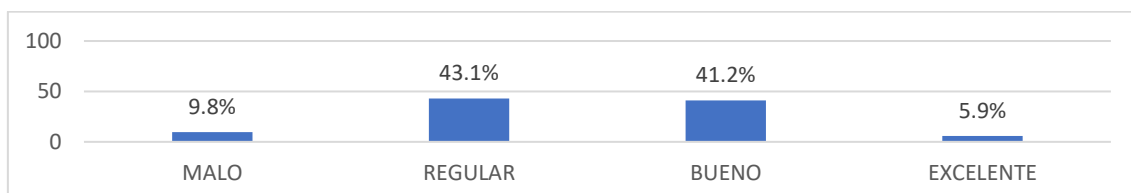
Figura 7. Dimensión apoyo en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Conflicto

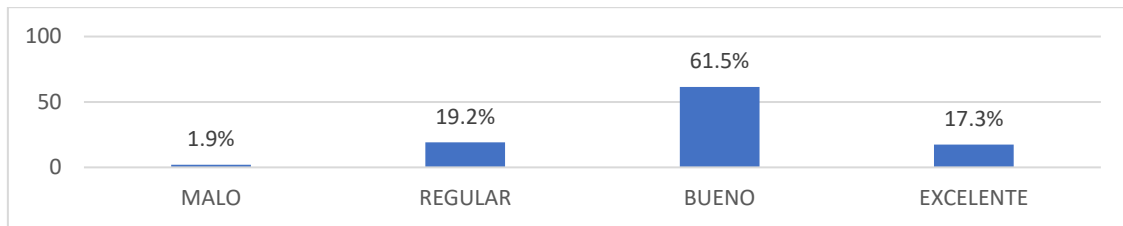
Figura 8. Dimensión conflicto en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Identidad

Figura 1 Dimensión identidad en los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Clima organizacional

El conjunto de las anteriores dimensiones comprende al clima organizacional. Con respecto a esto la percepción de los funcionarios es que existe un buen clima organizacional, El 72% de los encuestados lo perciben de esa manera, mientras que el 28% lo percibe de manera regular como se observa en la Figura 10. Se resalta que ningún funcionario de la entidad considera que existe ya sea un excelente o mal clima organizacional.

Figura 10. Percepción del clima organizacional en la PGN



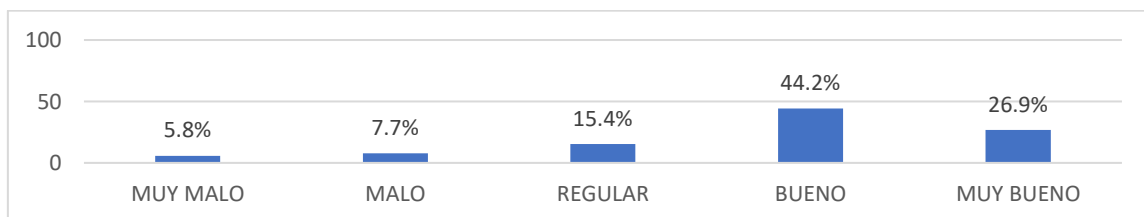
Fuente: Elaboración propia.

Valoración de la calidad percibida del servicio en la oficina de la procuraduría general.

Dimensiones de la calidad del servicio

Elementos tangibles

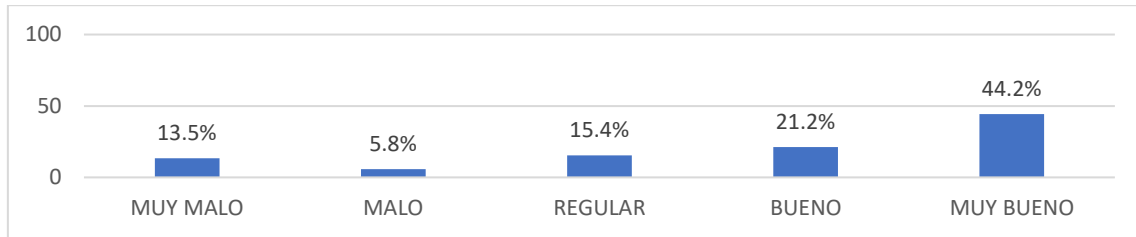
Figura 11. Percepción de los elementos tangibles en la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Fiabilidad

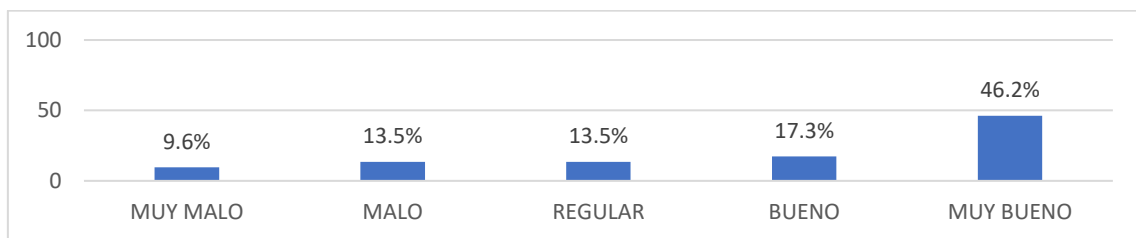
Figura 12. Percepción de fiabilidad en la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Capacidad de respuesta

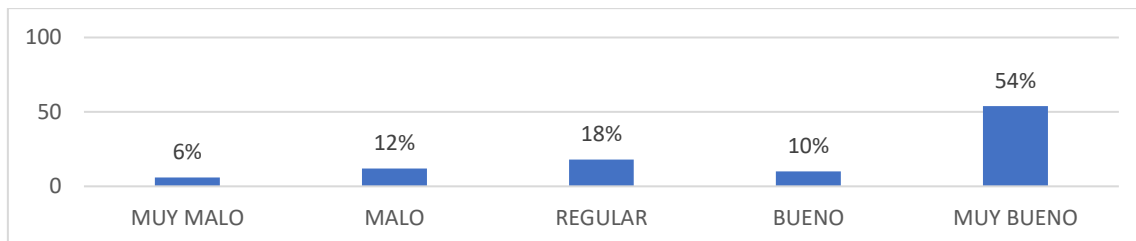
Figura 2. Percepción de capacidad de respuesta en la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Seguridad

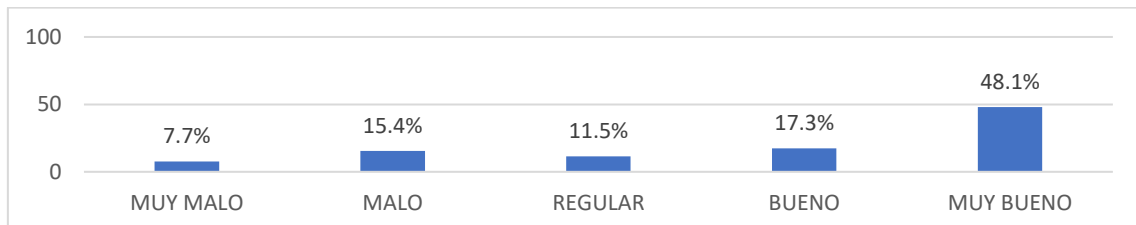
Figura 14. Percepción de seguridad en la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Empatía

Figura 3. Percepción de empatía de los funcionarios de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

Calidad del servicio

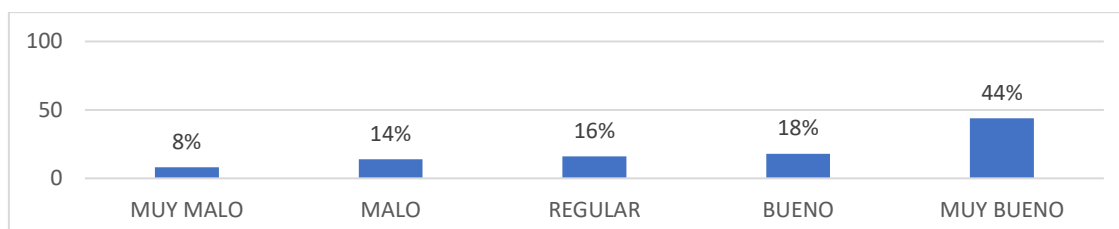
Tabla 1. Codificación valores para calidad del servicio

CALIDAD DEL SERVICIO	
MUY BUENO	116,2 a 139
BUENO	93,4 a 116,2
REGULAR	70,6 a 93,4
MALO	47,8 a 70,6
MUY MALO	25 a 47,8

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la codificación anteriormente mencionada, se encontró que el 44% del total de los usuarios encuestados perciben que la calidad del servicio que presta la PGN es muy buena, como se observa en la Figura 16. Por su parte el 18% de los encuestados lo perciben como bueno, el 16% lo percibe regular mientras que del total de los encuestados el 14% y 8% lo consideran malo y muy malo respectivamente.

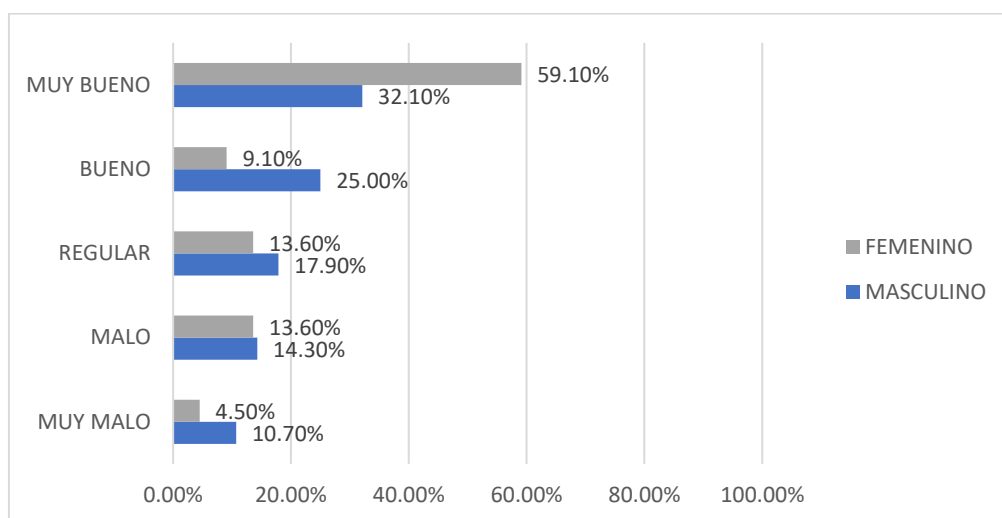
Figura 16. Percepción de la calidad del servicio de la PGN



Fuente: Elaboración propia.

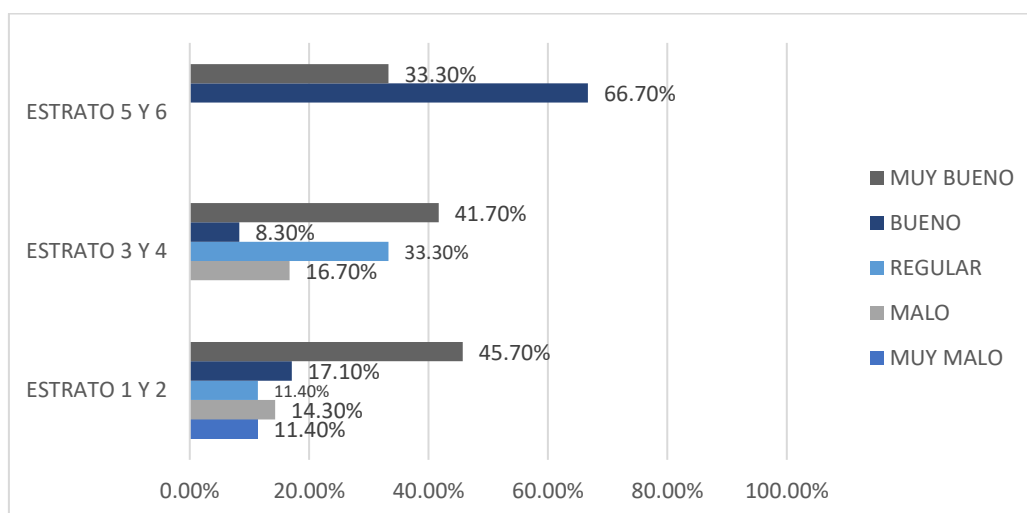
Al relacionar el género de los usuarios de los servicios con la percepción de la calidad del servicio prestado por la entidad, se observa en la Figura 17 que el 59.1% de los encuestados del género femenino perciben el servicio como muy bueno, en contrapartida de los participantes de género masculino que la cifra es del 32.1%. En el caso de la percepción de un buen servicio se observa en el género masculino que el 25% lo percibe de esta manera mientras en su contraparte femenina es solo el 9.1%. En la figura también se observa que una mayor proporción (10.7%) de encuestados de género masculino perciben la calidad del servicio como muy mala a diferencia del género femenino donde solo el 4.5% lo considera de esta manera.

Figura 17. Percepción de calidad del servicio de la PGN según el género de los usuarios



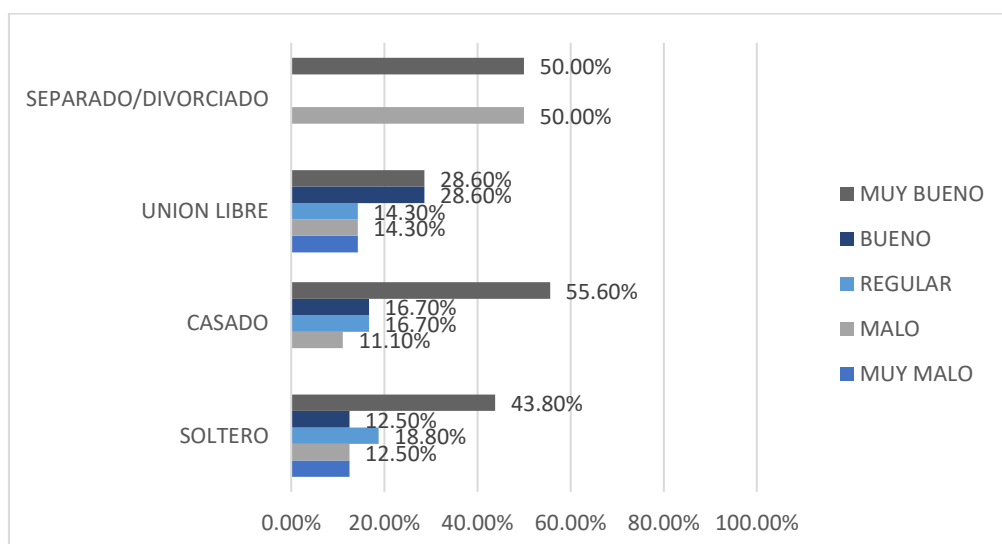
Fuente: Elaboración propia.

Figura 18. Percepción de la calidad del servicio según el estrato de los usuarios



Fuente: Elaboración propia.

Figura 19. Percepción de la calidad del servicio según el estado civil de los usuarios



Comparación del clima organizacional y calidad del servicio de la procuraduría general de la nación.

Prueba de normalidad

Para hallar la relación que existe entre las dos variables es necesario inicialmente conocer la distribución de las variables de estudio. En la Tabla 2 se puede observar el planteamiento de una hipótesis relacionada con los datos recolectados y el tipo de variable estudiada. Para conocer la normalidad de los datos se utilizará la prueba de Kolmogorov Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 50 datos. Se aplicará con un nivel de confianza del 95% y $p= 5\%$. Es decir:

- Si $p \geq 0,05$ se acepta la H_0 y rechaza la H_a .
- Si $p < 0,05$ se acepta la H_a y rechaza la H_0 .

Tabla 2. Prueba de normalidad.

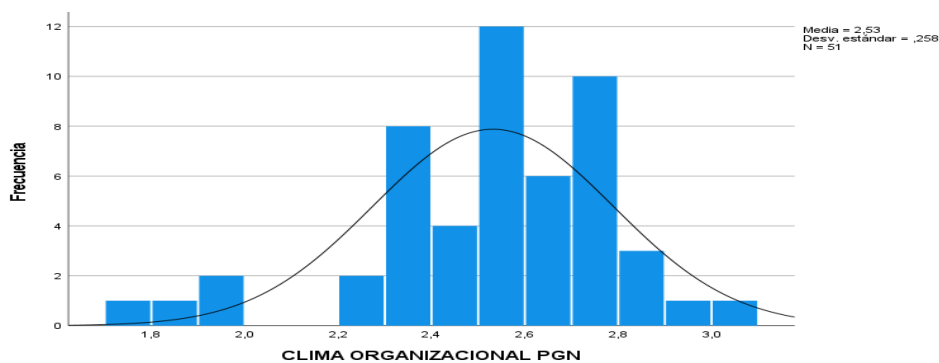
	Tipo de variable	Hipótesis nula(H_0)	Hipótesis alterna(H_a)	Estadístico	Gl	Sig
Calidad del	Cuantitativa	Los datos tienen una distribución normal	Los datos no tienen una distribución normal	0,184	51	0
Clima organizac	Cualitativa/ordinal	Los datos tienen una distribución normal	Los datos no tienen una distribución normal	0,12	51	0,066

Fuente: Elaboración propia.

Variable clima organizacional

Los resultados de la prueba realizada muestran un nivel de significancia de $p=0.06$ para la variable clima organizacional, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa, es decir que los datos tienen una distribución normal. En la Figura 20 se puede observar la curva de distribución de los datos.

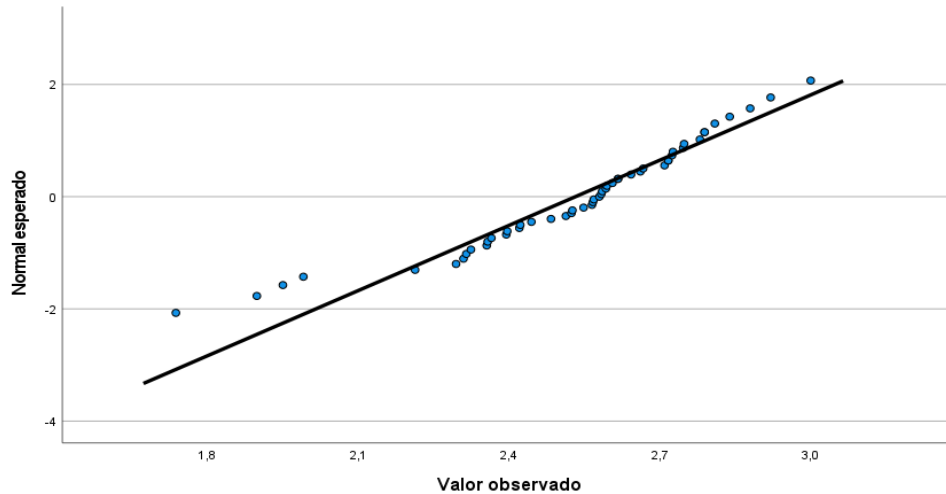
Figura 20. Histograma de frecuencias clima organizacional



Fuente: Elaboración propia.

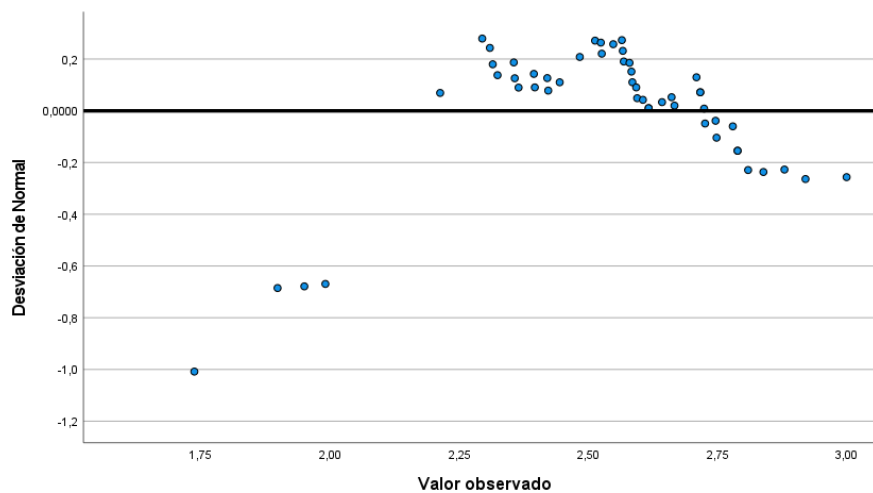
De igual manera, en la Figura 21 se puede observar como la distribución de los datos se agrupan alrededor de la línea de tendencia. Mientras en la Figura 22 se observa como los datos de la variable se encuentran cercanos a 0 confirmando de esta manera la normalidad de los datos de la variable clima organizacional.

Figura 21 Gráfico Q-Q de tendencia del clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

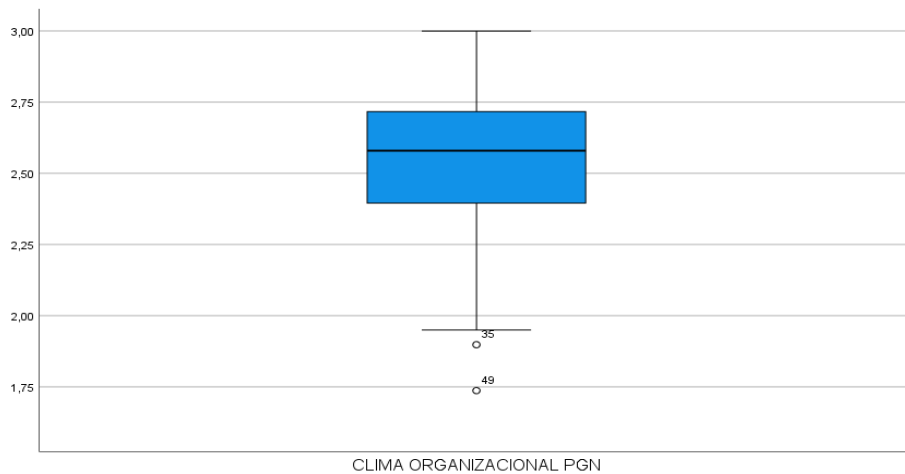
Figura 22. Gráfico Q-Q sin tendencia clima organizacional



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 23, se puede observar también como la distribución de los datos se encuentran alrededor de la media, sin embargo se nota una ligera asimetría con un recorrido intercuartílico un poco más largo y algunos valores en el extremo inferior.

Figura 23. Gráfico de caja de la variable clima organizacional

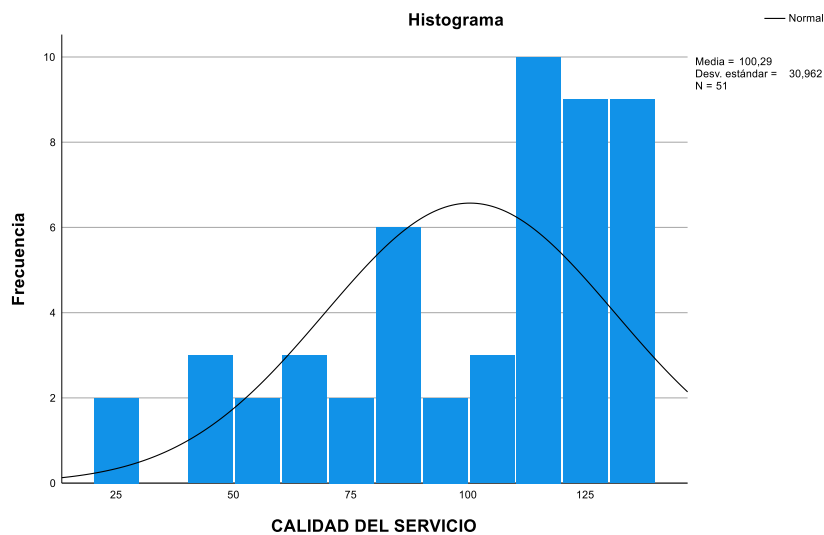


Fuente: Elaboración propia.

Variable calidad del servicio.

Para el caso de la variable calidad del servicio se observa un $p=0.0$ es decir que al ser menor que 0.05, se acepta la H_a y se rechaza la H_0 por lo tanto los datos no tienen una distribución normal. Esto se puede observar en la Figura 24, donde se nota como la distribución de los datos se concentra un poco más hacia la izquierda.

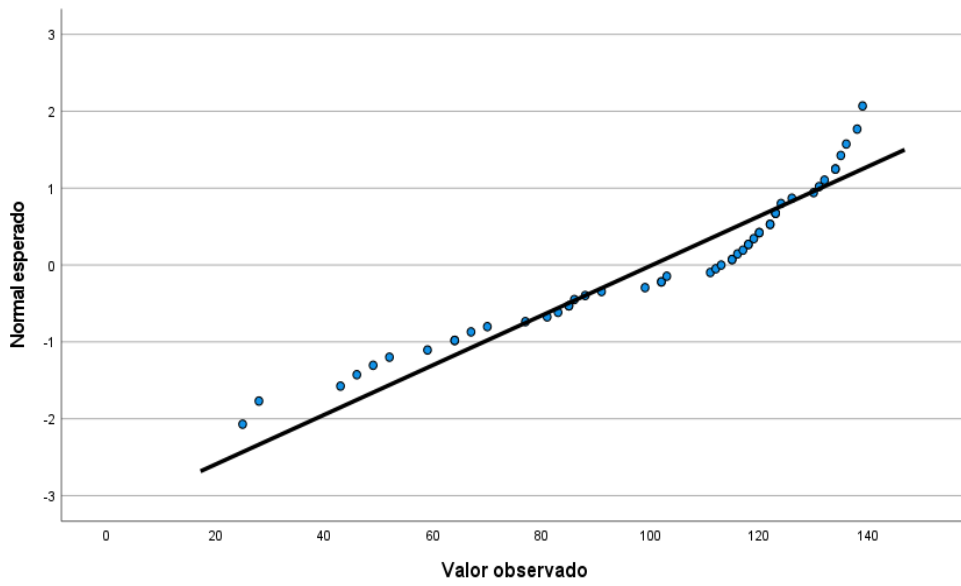
Figura 24. Histograma de frecuencias calidad del servicio.



Fuente: Elaboración propia.

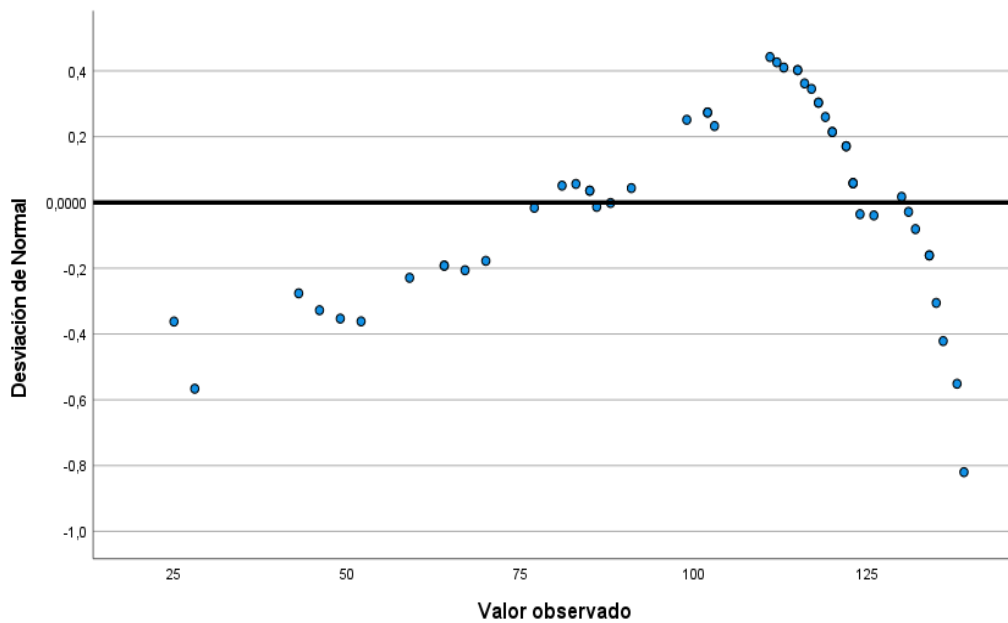
La no normalidad de los datos se puede confirmar observando como la distribución de los datos se aleja de la línea de tendencia en la Figura 25. De igual manera en la Figura 26 también se puede notar como los datos se alejan del 0.

Figura 25. Gráfico Q-Q con tendencia de la calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia.

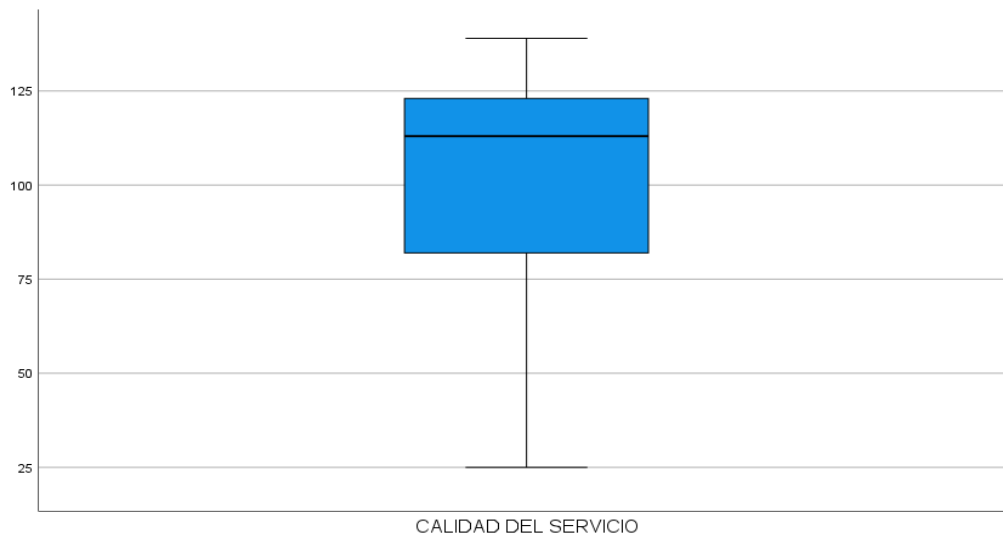
Figura 26. Gráfico Q-Q sin tendencia ccalidad del servicio



Fuente: Elaboración propia.

De la misma forma en la Figura 27, se puede notar la asimetría de la distribución de los datos. En la figura 40, se nota como el recorrido intercuartílico inferior es más largo, confirmando la inclinación a la izquierda de los datos, como se observa en la Figura 24.

Figura 27. Gráfico de cajas de la variable calidad del servicio.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de correlación

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de normalidad, donde la variable clima organizacional tiene distribución normal y la variable calidad de servicio no es normal, se procede a elegir una prueba no paramétrica para correlación, que en este caso sería la prueba de correlación de Spearman. Por lo que se procede a realizar el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman en el programa SPSS 27. Para conocer la existencia de correlación entre las dos variables se plantean las siguientes hipótesis:

- H_0 = No existe Correlación entre las variables
- H_a = Existe correlación entre las variables

En este caso teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y $p= 5\%$ se establece la regla de decisión:

- Si $p \geq 0,05$ se acepta la H_0 y rechaza la H_a .
- Si $p < 0,05$ se acepta la H_a y rechaza la H_0 .

Según los cálculos realizados y que se pueden observar en la Tabla 3, la correlación entre las variables clima organizacional y calidad del servicio con un valor rho $(_{51}) = -0.002$, $p= 0.99$ indica que no hay relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0).

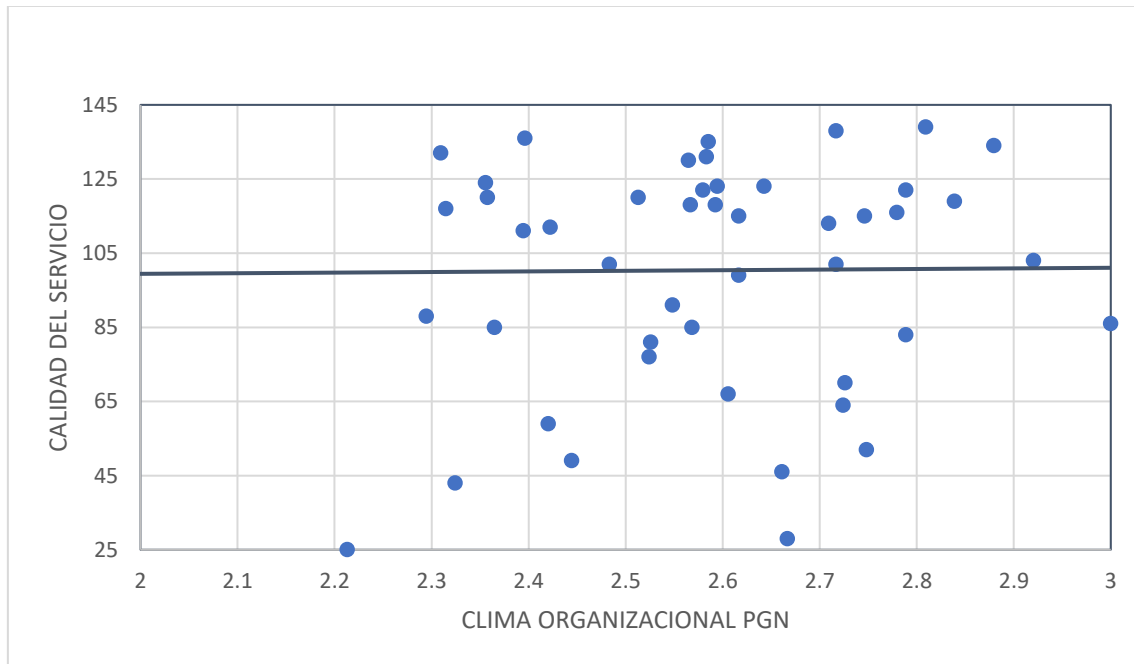
Tabla 3. Análisis de Correlación Rho de Spearman

		Clima organizacional	Calidad del servicio
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1	-0,002
	Sig. (bilateral)	.	0,991
	N	51	51

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 28 se puede observar la dispersión de los datos con respecto a la media del clima organizacional, confirmando así la prácticamente nula relación entre las variables de clima organizacional y calidad del servicio.

Figura 28. Representación gráfica de correlación



Fuente: Elaboración propia.

La realización del análisis ANOVA por su parte no identifica efecto de la variable clima organizacional sobre la variable calidad del servicio $F(4,44) = 0.571$, $p = 0.685$ esto confirma la nula relación entre las variables de estudio. Posteriormente, se realiza la correlación con cada una de las dimensiones (Tabla 4) de medición del clima organizacional. De este resultado se observa que solo las dimensiones, recompensa y estándares de desempeño muestran una correlación débil con un coeficiente de correlación de 0.132 y -0.168 respectivamente.

Tabla 4. Correlación de dimensiones del clima organizacional.

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Calidad del servicio	rho	0,069	0,02	0,083	0,132	-0,095	-0,013	-0,168	0,028	0,013
	p	0,632	0,889	0,556	0,357	0,505	0,928	0,233	0,844	0,927
	N	51	52	52	51	52	52	52	52	52

Nota: 1= Conflicto, 2= Estructura, 3= Responsabilidad, 4= Recompensa, 5= Desafío, 6= Relaciones, 7= Estándares, 8 = Apoyo, 9= Identidad

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Para el estudio del clima organizacional al interior de la PGN, se encuestaron a los funcionarios que laboran en la entidad. Esta es una población relativamente joven donde el 43.14% de los trabajadores están entre los 36 y 44 años y el 70.59% tienen estudios de posgrado además la mayoría de estos han prestado sus servicios por más de 7 años en la entidad y el cargo más frecuente es el de sustanciador. El 72% del total de los trabajadores de la PGN que se encuestaron refieren que en la oficina se percibe un buen clima organizacional, sin embargo, al observar las dimensiones que componen la variable clima, se puede notar como con respecto a las normas que se utilizan y su aplicación el 63.5% percibe este aspecto como regular y malo. Con la dimensión responsabilidad el porcentaje de percepción regular también es alto siendo que un 42.3% lo percibe así. En la dimensión recompensa la percepción de esta dimensión esta entre regular y malo para el 69.2% de los encuestados siendo esta donde se necesitaría mayor trabajo. La que presenta la mejor percepción son las dimensiones de identidad y relaciones sociales. En contraste, la dimensión recompensa fue la de peor valoración entre los funcionarios explicándose en gran medida por la inexistencia de programas de ascenso al interior de la entidad

Con esto se puede observar como las dimensiones que están más relacionadas con la relación de los funcionarios con su sentido de pertenencia y las relaciones establecidas con ellos mismos y los demás tienen mejor percepción que aquellas que están ligadas con la entidad como en el caso de sus normas, la toma de decisiones. Sin embargo, la percepción general de los encuestados con respecto al clima organizacional en la entidad es bueno, ya que el 72% de los encuestados así lo percibe. Con respecto a la percepción

de la calidad del servicio en la PGN se encuestaron un total de 52 usuarios de la PGN que fueron encuestados con edades desde los 19 a los 67 años ubicados principalmente entre los estratos 1 y 2. Para el 62% estos usuarios la calidad del servicio que prestan en la PGN se percibe como bueno y muy bueno, mientras que para el 38% restante lo perciben como regular, malo o muy malo. Estos resultados muestran que a pesar de la percepción buena existen aspectos por mejorar en cuanto a la prestación del servicio. Dimensiones como la empatía y la capacidad de la respuesta de los funcionarios fueron las que presentaron una mayor percepción negativa, ya que el 23.1% de los encuestados en cada dimensión perciben a estas como mala o muy mala, seguido muy de cerca por la dimensión de fiabilidad en la cual el 19.3% lo perciben de manera negativa. De esta forma se observa que los aspectos que mostraron mayor percepción negativa en la entidad son los relacionados en si con la atención que brindan los funcionarios y no con la entidad en sí misma. Una vez conocida tanto la percepción de los funcionarios de la entidad con el clima organizacional y la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que se presta, se procedió a hallar la relación entre estas dos variables. El resultado de esta operación arrojó que no existe relación entre estas, es decir que el comportamiento de la variable clima organizacional no tiene ningún efecto sobre la variable calidad del servicio, ya que el resultado de la correlación fue de -0.002. Por lo tanto, se concluye que la calidad del servicio no depende del clima organizacional, por lo que se entiende que existen otras variables que explican y que influyen en la calidad del servicio que presta la PGN. Este resultado sirve como fundamento para ampliar lo concerniente a la relación que hay entre las variables de clima organizacional y calidad del servicio en las entidades públicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Cronin, J. J. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>.
- Díaz López, A. C. (2020). *Clima Organizacional bajo el Modelo Litwin y Stringer, Perspectiva Psicosocial en CIES*. Col Industrial. C.P, 1(1).
- Galindo, H. (2020). ESTADÍSTICA PARA NO ESTADÍSTICOS UNA GUÍA BÁSICA SOBRE LA METODOLOGÍA CUANTITATIVA DE TRABAJOS ACADÉMICOS (primera). <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estad%C3%ADstica->

para-no-estad%C3%ADsticos-Una-gu%C3%ADa-b%C3%A1sica-sobre-la-metodolog%C3%ADa-cuantitativa-de-trabajos-acad%C3%A9micos-2.pdf.

- Gallego Ramos, J. R. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Cadernos de Pesquisa*, 48(169), 830–854. <https://doi.org/10.1590/198053145177>.
- Haeghele, J. A. (2012). Routledge handbook of adapted physical education. https://books.google.com/books/about/Routledge_Handbook_of_Adapted_Physical_E.html?hl=es&id=p3DLDwAAQBAJ.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (M. Graw-Hill, Ed.; Sexta).
- Izcarra Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. (Primera ed). Fontamara.
- Lalinde, H. D. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587–601. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Li, Y. H. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 19, 105640. <https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2020.105640>.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional*. [Trabajo de Grado para optar al grado de Licenciado en Relaciones Industriales.]. Universidad Católica Andrés Bello.
- Martillo, J. &. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. *Universidad católica de Santiago de Guayaqui*.
- Ortiz, J. &. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? . *Comunicaciones En Estadística*, 14(1), 53–63. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7z5F6EdW5ygJ:https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/estadistica/article/download/6769/6315/+&cd=19&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>.
- Otrębski, W. (2022). The Correlation between Organizational (School) Climate and Teacher Job Satisfaction—The Type of Educational Institution Moderating Role. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2022, Vol. 19, Page 6520, 19(11), 6520. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19116520>.

- Parasuraman, A. Z. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12–40.
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 12.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Salazar-Alcivar, J. &. (2018). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. [*Universidad Espiritu Santo*], <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCI%20VAR%20JANET%20KARINE.pdf>.
- Şener, S. &. (2020). THE EFFECT OF ORGANISATIONAL CLIMATE ON THE AFFECTIVE COMMITMENT AND JOB SATISFACTION. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 3302–3327. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1599>.
- Singh, K. &. (2018). The Role Of Service Quality And Customer Satisfaction in Tourism Industry: A review of SERVQUAL Model. *Rural Tourism in India View project Service Quality, Satisfaction and Revisit Intention-Study on Select Tourist Destinations in India View project*. *IJRAR- International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(June), 745–751. <http://ijrar.com/>.
- Siregar, E. (2020). Effect of Organizational Climate on Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 12(5). <https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I5/20201970>.