



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración Pública

TESIS

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE
BRINDA A LOS ESTUDIANTES EN LA
DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE BIENESTAR
UNIVERSITARIO DE LA UNPRG DE
LAMBAYEQUE, 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autores:

BACH. QUINTANA ROJAS RUBEN PERCY

BACH. SECLÉN TANTALEÁN CECILIA MARÍA

Pimentel, 02 de abril del 2016

RESUMEN

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo está situada en la provincia de Lambayeque, es una institución pública educativa de nivel superior; se pudo observar deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas y la calidad de servicio que se brinda. Dada la importancia que tiene el clima organizacional, surgió la necesidad de llevar a cabo una investigación, cuyo objetivo general es Determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que se brinda a los estudiantes universitarios en la Dirección General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2015, con la finalidad de plantear estrategias de mejoramiento.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se recolectaron datos mediante un cuestionario, para medir el Clima Organizacional y la hoja de encuesta, para medir la Calidad de Servicio.

La población en estudio está conformada por el personal administrativo (23) y alumnos (muestra de 379, distribuidos por Escuela Profesional). El tipo de investigación fue el descriptivo, corresponde al diseño no experimental, está basado en la observación y percepción de las situaciones y hechos ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista - 2006).

Los resultados, se analizaron utilizando instrumentos y pruebas estadísticas: Alfa de Cronbach, Tabla de frecuencias con gráficos circulares, Tablas Cruzadas, Chi cuadrado de Pearson con nivel de significancia $p \leq 0.05$, donde muestra la relación directa entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Servicio.

Palabras claves: Clima Organizacional, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

Pedro Ruiz Gallo National University is located in the province of Lambayeque, is a public institution of higher education level; was observed shortcomings in human relations between the administrative staff of the different areas and the quality of service provided. Given the importance of the organizational climate, the need arose to conduct an investigation, whose overall objective is to determine the influence of organizational climate on the quality of service is provided to university students in the Management of University Welfare Department of the National University Pedro Ruiz Gallo 2015, in order to propose strategies for improvement.

For the development of research, data are collected through a questionnaire to measure the organizational climate and survey sheet to measure Quality of Service.

The study population is made up of the administrative staff (23) and university students (sample of 379, distributed by Professional School). The research was descriptive, It corresponds to non-experimental design, is based on observation and perception of situations and facts existing (Hernández, Fernández and Baptista - 2006).

The results were analyzed using statistical tests as instruments and Cronbach's alpha, Frequency table with pie charts, Crosstabs, Chi square Pearson with significance level of $p \leq 0.05$, which shows the direct relationship between organizational climate variables and Quality of Service.

Keywords: Organizational climate, Quality of Service.