



Yura: Relaciones internacionales

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Revista electrónica ISSN: 1390-938x

Nº 43: Julio – septiembre 2025

Análisis del clima organizacional y la calidad de los servicios desde la percepción estudiantil:
Estudio en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador a
diciembre 2024. pp. 63 - 94

Cajas Cadena, José Alejandro

Espinoza Estrella, Bryan Fabrizio

Buitrón Chávez, Carlos Ramiro

Universidad Central del Ecuador

Quito -Ecuador

Av. América y Av. Universitaria.

jacajas@uce.edu.ec; bfespinoza@uce.edu.ec; cbuitron@uce.edu.ec

Análisis del clima organizacional y la calidad de los servicios desde la percepción estudiantil: Estudio en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador a diciembre 2024

*Cajas Cadena, José Alejandro
Espinoza Estrella, Bryan Fabrizio
Buitrón Chávez, Carlos Ramiro*

Universidad Central del Ecuador

jacajas@uce.edu.ec

bfespinoza@uce.edu.ec

cbuitron@uce.edu.ec

Resumen

El presente estudio analiza la percepción del clima organizacional y la calidad de los servicios institucionales desde la perspectiva de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador. A través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra representativa de la población estudiantil. Los resultados evidenciaron una valoración crítica hacia aspectos como los recursos disponibles, la infraestructura física y la gestión administrativa, mientras que dimensiones como la claridad normativa y las relaciones jerárquicas obtuvieron una apreciación más favorable. El análisis estadístico demostró correlaciones significativas entre las percepciones del clima organizacional y los niveles de satisfacción con los servicios, confirmando una relación estrecha entre ambos constructos. A partir de estos hallazgos, se identifican áreas prioritarias de mejora institucional que podrían contribuir a fortalecer la experiencia académica de los estudiantes y la calidad educativa en general.

Palabras clave

Clima organizacional, calidad del servicio, percepción estudiantil, educación superior, gestión institucional.

Abstract

This study examines students' perceptions of organizational climate and service quality within the Faculty of Economic Sciences at the Central University of Ecuador. Employing a quantitative, descriptive, and correlational approach, a structured questionnaire was administered to a representative sample of the student population. The findings reveal critical assessments of aspects such as available resources, physical infrastructure, and administrative management, while dimensions like regulatory clarity and hierarchical relationships received more favorable evaluations. Statistical analysis indicated significant correlations between organizational climate perceptions and satisfaction with institutional services, confirming a close relationship between both constructs. These results highlight key areas for institutional improvement that could enhance students' academic experience and contribute to overall educational quality.

Keywords

Organizational climate, service quality, student perception, higher education, institutional management.

El clima organizacional y la calidad de los servicios son componentes esenciales para garantizar una experiencia académica enriquecedora en cualquier institución educativa. Estos aspectos adquieren especial relevancia, cuando influye directamente la percepción que los estudiantes tienen sobre su entorno académico y satisfacción general. Por tanto, la educación está obligada a garantizar que la gestión de sus recursos sea de calidad y alineados a la mejora continua. Estas condiciones no solo afectan su experiencia académica, sino que también comprometen su desempeño y futuro profesional, según Tagiuri y Litwin, citado por Denison (1991), el clima organizacional es "una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características o actitudes de la organización".

Como mencionan Sotelo et.al. (2011, p. 2) el clima organizacional es crucial, ya que afecta directamente las dinámicas internas, la interacción entre estudiantes y personal administrativo, y la manera en cómo se gestionan los recursos y procesos institucionales. Cabe mencionar que, La percepción de los estudiantes sobre el clima organizacional no solo condiciona su rendimiento, sino que opera como un termómetro de la eficacia institucional. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), "la calidad de las infraestructuras educativas y el entorno organizacional son determinantes clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que influyen en la motivación de los estudiantes, su concentración y su bienestar".

Las evaluaciones realizadas a las universidades ecuatorianas en la última década han provocado un redireccionamiento en su gestión académica, orientado hacia estándares de calidad que las han hecho cada vez más competitivas. En este sentido, la Universidad Central del Ecuador está inmersa en este proceso de mejora continua, por lo que sus facultades deben gestionar adecuadamente sus recursos para alcanzar indicadores sólidos que permitan, por un lado, la acreditación ante el organismo competente y, por otro, la satisfacción de los estudiantes con la estructura organizacional y los servicios brindados.

En este contexto, el presente estudio está encaminado a determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios institucionales y proporcionar elementos sustanciales para la toma de decisiones que, favorezcan el desarrollo académico y personal de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.

La literatura dedicada a la investigación de las organizaciones y de cómo están estructuradas, han permitido sentar las bases teóricas para una mejor comprensión y

descripción del fenómeno. Según Katz y Kahn (1966) en su libro Psicología social de las organizaciones habla de la Teoría de los sistemas abiertos esta describe a las organizaciones como sistemas que interactúan constantemente en su entorno externo. Esta teoría presta más énfasis a la importancia de entender a las organizaciones no como entidades aisladas, sino como partes integradas que dependen de recursos y factores externos para funcionar.

Así mismo, para el estudio del clima organizacional se han desarrollado algunos enfoques teóricos, cada uno de estos analiza desde una perspectiva diferente, sin embargo, la combinación de enfoques para investigaciones de clima organizacional enriquece la toma acertada de decisiones para la mejora continua y, por tanto, la satisfacción plena de los usuarios. A continuación, se presentan los enfoques que mayormente se han empleado en estudios sobre clima organizacional:

Enfoque Psicosocial (Percepción Colectiva)

Litwin y Stringer (1968) establecieron un modelo conceptual que examina el ambiente organizacional desde un enfoque psicológico y organizacional. Esta teoría percibe el clima como un grupo de visiones comunes entre los integrantes de una organización, que se ven afectadas por su estructura, prácticas y políticas internas. De acuerdo con los escritores, el ambiente laboral tiene un impacto considerable en la conducta, la motivación y el rendimiento de los trabajadores. Otros como James & Jones (1974) que diferenciaron entre clima psicológico (percepción individual) y organizacional (percepción grupal) y, como Schneider (1975), quien dedujo que el clima es una manifestación que procede de las interpretaciones colectivas sobre las prácticas organizacionales, las políticas de recursos humanos y las formas de liderazgo.

Enfoque de Sistemas (Teoría de Sistemas Abiertos)

Este enfoque se basa en la teoría general de sistemas y concibe al clima organizacional como el resultado de la interrelación multinivel: organizacional, individual y grupal (Katz & Kahn, 1978). En la misma línea, Taguiri & Litwin (1968) plantearon que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores organizacionales, individuales y grupales. Las aplicaciones de este enfoque han sido muy variadas que van desde diagnósticos de políticas corporativas, hasta estudios de clima organizacional departamentales.

Enfoque Estratégico (Clima y Desempeño)

Plantea que el clima organizacional debe manejarse como un activo estratégico en procura de mejorar los resultados. En este modelo se relacionan flexibilidad con estabilidad y los enfoques interno y externo (Denison, 1990). Se adicionan a este enfoque el benchmarking a través de las mejores prácticas que conducen al bienestar de quienes son parte de las organizaciones y la utilización de métricas que permiten evaluar el nivel de satisfacción de usuarios internos y externos mediante el Net Promoter Score (NPS)

67

Enfoque Cultural

Este enfoque considera que el clima es un reflejo de la cultura organizacional, esta cultura viene dada por patrones que se originan en supuestos básicos y valores que inciden en la definición de clima organizacional. Por otra parte, el clima organizacional está influenciado por dimensiones culturales contrapuestas, como individualismo versus colectivismo (Schein, 1985).

Skinner (1938) por su parte, analizó cómo se puede estructurar los sistemas educativos en donde se aprovechen los principios del refuerzo y planteó que las conductas deseables pueden fortalecerse a través del uso de refuerzos positivos y negativos. Por un lado, están los refuerzos positivos que consisten en la entrega de estímulos agradables inmediatamente después de que se realice una conducta deseada, mientras que los refuerzos negativos implican la eliminación de estímulos desagradables para aumentar la probabilidad de que se repita una acción adecuada. Cuando hablamos del ámbito educativo, el refuerzo positivo es el mejor en aplicar porque se manifiesta mediante recompensas tangibles o intangibles, los cuales fomentan comportamientos como el esfuerzo, la mejora, la participación y la perseverancia en el aprendizaje.

Un clima organizacional deficiente y una infraestructura inadecuada pueden generar desmotivación en los estudiantes, afectar su rendimiento académico y aumentar la tasa de deserción. Por lo tanto, realizar evaluaciones periódicas es clave para identificar áreas de mejora y mitigar estos riesgos, creando un entorno de aprendizaje propicio (CIEES, 2024; Universidad de Lima, 2022). Además, la dimensión de estándares en el clima organizacional establece niveles de calidad que guían el desempeño, mientras que la de responsabilidad fomenta autonomía y compromiso en los miembros. Ambas dimensiones son interdependientes, ya que a estándares claros se refuerza la capacidad de asumir responsabilidades de manera efectiva. Juntas, contribuyen a mejorar los resultados y fortalecer el desarrollo organizacional.

Por otra parte, la satisfacción con los servicios universitarios se ha abordado desde diferentes enfoques teóricos y empíricos, en los que se destaca la relación existente entre clima organizacional y calidad del servicio percibida por los usuarios. Seguidamente, se presentan algunos enfoques clave:

Enfoque de Calidad Percibida y Expectativas (Modelo SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean que la satisfacción del usuario (estudiantes) depende de la brecha que se genera entre sus expectativas y la percepción del servicio recibido. Tratándose de entornos universitarios, es aplicable a servicios académicos, administrativos y de bienestar. Cuando el clima organizacional es positivo, pone de manifiesto la satisfacción plena de los servicios, reduciendo de esta manera la brecha entre la expectativa y realidad (Toro, 2010).

68

Enfoque de Justicia Organizacional

Omar (2006) y Choi (2008) destacan que la igualdad en políticas internas (distribución de cargas laborales, reconocimientos e incentivos) incide en la actitud del personal hacia los estudiantes. Si el personal universitario es sujeto de injusticias, su desempeño y trato pueden verse afectados, reduciendo la satisfacción del usuario final.

Enfoque de Compromiso y Servicio

Salanova (2009) relaciona el compromiso laboral del personal universitario con la calidad del servicio. Cuando los empleados están atendidos, valorados y con recursos dignos y suficientes, su desempeño laboral y la disposición a atender y resolver problemas estudiantiles mejoran, elevando el nivel de satisfacción de los usuarios (Salanova & Schaufeli, 2009).

Enfoque Sistémico (Clima-Satisfacción-Productividad)

Toro (2010) propone un modelo mediante el cual el clima organizacional es el precedente de la satisfacción laboral del personal, es decir, un buen clima organizacional implica que el nivel de satisfacción de los servicios se incrementará, incidiendo en la mejora de los indicadores institucionales. Este enfoque menciona que, para alcanzar indicadores deseables de clima organizacional y calidad de servicios, es necesario el compromiso de quienes lideran los procesos y la decisión de llevar adelante intervenciones integrales, como capacitación en liderazgo y mejora de procesos comunicacionales (Sanín, 2010).

Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior (HEDPERF)

Desarrollado por Firdaus Abdullah (2005), está encaminado a evaluar la calidad de los servicios educativos, desde la perspectiva de los estudiantes, en cuanto a servicios académicos, administrativos, infraestructura, docencia y apoyo institucional.

Enfoque de Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario

El estudio desarrollado por Salanova y Peiró (2005) vincula el clima organizacional interno con la satisfacción externa (estudiantes), consiguientemente, instituciones con altos niveles de apoyo al personal y trabajo en equipo generan servicios más eficientes y una mejor experiencia estudiantil. Es demostrable que, un docente satisfecho y motivado tiende a ofrecer una atención más dedicada, impactando positivamente en la percepción de calidad.

En este marco de enfoques sobre clima organizacional y satisfacción de servicios, surgen estudios realizados en instituciones educativas de nivel superior que describen la estructura de la organización y la satisfacción de los servicios brindados, desde la perspectiva de los estudiantes, trabajadores o cuerpo docente; además, se comprueba la relación significativa de estos constructos. Aguirre Abarca (2017) encontró que el clima organizacional influye directamente en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo, incluyendo infraestructura, mobiliario y equipamiento. un mejor clima institucional se asocia con una mayor calidad percibida en el servicio educativo. Este resultado destaca la importancia de un entorno organizacional positivo para garantizar la satisfacción de los estudiantes.

Chuyuma et al. (2021), en su investigación evalúa la relación entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil en la carrera de Negocios Internacionales de una universidad de Lima, Perú, para el efecto, utilizaron un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, se aplicaron encuestas a 120 estudiantes; para el análisis correlacional de los datos para las variables investigadas, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Los resultados mostraron una correlación moderada ($Rho = 0.659^{**}$) entre ambas variables, revelando que la satisfacción de los estudiantes se incrementa cuando el clima organizacional es positivo, por lo tanto, el fortalecimiento del clima institucional a través de decisiones acertadas es clave para elevar el nivel de satisfacción académica.

Otra investigación que caracterizó el clima organizacional en seis universidades de Bogotá desde la percepción de los estudiantes es la realizada por Bermúdez-Aponte et al.

(2015); analizaron tres dimensiones: académica, socio-afectiva, administrativa y ética. El enfoque de investigación fue cualitativo mediante grupos focales y entrevistas a 63 estudiantes. El estudio destaca que el clima organizacional es un conjunto de factores tangibles (infraestructura física y tecnológica) e intangibles (valores, relaciones), donde el clima organizacional de cada unidad académica influye significativamente en la satisfacción estudiantil, afectando su rendimiento y bienestar.

Almada, (2021) analizó el clima organizacional en la Facultad de Derecho de la UNP, sede San Ignacio, desde la percepción de los estudiantes, centrándose en las dimensiones: estructura organizativa, identidad, relaciones-valores y recompensa. Empleó un enfoque de investigación cualitativo, con cuestionario Likert y entrevistas grupales a 71 estudiantes. Los resultados mostraron que los estudiantes perciben un clima organizacional muy satisfactorio contribuyendo a su formación integral.

Otro estudio sobre clima organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA), realizado por Carmona et al., (2014), analizó trece dimensiones mediante una encuesta realizada a estudiantes, docentes y empleados, cuyos resultados resaltaron la percepción positiva hacia la libertad de expresión, comunicación, inexistencia de riesgos laborales y satisfacción hacia las autoridades electas; de otro lado, se observaron diferencias comunicacionales por sexo y áreas de mejora en infraestructura y vinculación, con la posibilidades de mejora interna.

La investigación realizada por Soria-Reséndez et al. (2019) estaba encaminada a probar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la universidad pública de Tamaulipas, México, a través de un estudio cuantitativo aplicado a 206 empleados. Se utilizaron dos instrumentos: cuestionario de Clima organizacional de Litwin & Stringer (1968) y la escala de SL de Warr et al. (1979). Analizados los datos se demostró que un clima organizacional adecuado, especialmente en relaciones interpersonales y claridad estructural, incrementa la satisfacción laboral.

El estudio sobre satisfacción estudiantil en la calidad educativa de una universidad pública del sur de México elaborado por Surdez-Pérez et al. (2018), se centró en el análisis de dimensiones como enseñanza-aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización, para lo cual utilizó un diseño no experimental, cuantitativo, mediante la aplicación de un cuestionario Likert a una muestra de 380 estudiantes. Los resultados mostraron la insatisfacción hacia la infraestructura y apoyo del docente, en contraposición, se evidenció alta satisfacción en autorrealización y trato de tutores, diferenciados

significativamente por edad, sexo y programa. Como es de esperar, la conclusión apunta hacia la mejora de la infraestructura y prácticas pedagógicas, puntos clave de la calidad educativa.

Mauricio et al. (2023) analizó los factores que intervienen en la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios en universidades privadas, tomando en cuenta dimensiones como calidad de la enseñanza, plan de estudios, servicios administrativos, infraestructura y autoeficacia del estudiante. La investigación fue de tipo exploratoria cualitativa. A través de los resultados se confirmó que las variables impactan positivamente en la satisfacción estudiantil, denotándose que el factor calidad de la enseñanza mantiene una posición destacada en los resultados.

Piscoche Lino & Huamanchumo Venegas, (2024) estudiaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en una universidad privada peruana, empleando enfoque cuantitativo, transversal y correlacional. El cuestionario diseñado se aplicó a 298 estudiantes. Los resultados evidenciaron fuerte correlación entre seguridad y empatía, de esta manera, es concluyente que la calidad del servicio incrementa significativamente la satisfacción estudiantil.

El aporte de Vélez-Falcones et al. (2024) en el estudio sobre cómo docentes y estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí perciben el clima organizacional y su incidencia en el rendimiento académico y desempeño institucional, evidenció que, el clima organizacional es positivo basado especialmente en la comunicación, motivación y liderazgo, que influyen fuertemente en el rendimiento académico y la mejora institucional.

Otros estudios que consideran que la infraestructura es crucial para el rendimiento académico, como la investigación de Claus (2018) que destaca “...las condiciones físicas de las escuelas influyen significativamente en el aprendizaje...”, además, se consideró que una buena dotación de infraestructura escolar puede mejorar el rendimiento académico, subrayando la importancia de aulas funcionales y laboratorios bien equipados.

El clima organizacional es fundamental en instituciones educativas. Según Botello et al. (2021), “este influye en los procesos de mejora de la calidad universitaria.” Bernal González et al. (2015) exploran cómo el clima organizacional afecta el desempeño y satisfacción del personal y estudiantes.

Materiales y Métodos

Este estudio, aplicado en la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) de la Universidad Central del Ecuador (UCE, diciembre 2024), integra tres ejes de análisis: el primero, hace referencia a la evaluación del clima organizacional desde la perspectiva estudiantil; el segundo, sobre la satisfacción de los servicios académicos ofrecidos y, el tercero, la relación entre clima organizacional y satisfacción de servicios. Para ello, se implementó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal (Hernández et al., 2014), basado en encuestas aplicadas a una muestra representativa de estudiantes.

72

Población de estudio y diseño muestral

El estudio del clima organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) se basa en la percepción estudiantil, utilizando un marco de muestreo conformado por una población finita de $N = 2735$ estudiantes matriculados desde primero hasta décimo nivel en tres carreras (estratos): Economía, Estadística y Finanzas. Para garantizar representatividad, se implementó un diseño muestral en tres etapas: (1) tipo de muestreo, *probabilístico*, estratificado por carrera y nivel y, sistemático (Cochran, 1977; Hernández et al., 2014), (2) cálculo del tamaño muestral, mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas¹ (Krejcie & Morgan, 1970), con nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$), error muestral aceptable del 5% ($e = 0,05$) y variabilidad máxima asumida ($p = q = 0,5$, $var = 0,25$) y (3) Afijación proporcional de la muestra, misma que se distribuyó proporcionalmente al tamaño de cada estrato (carrera) y por semestre (Scheaffer et al., 2011). De esta manera se obtuvo un tamaño de muestra inicial de $n = 291$

Cabe destacar que, considerando la experiencia previa en investigaciones similares sobre clima organizacional en entornos universitarios (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) y la naturaleza de los temas abordados, se estimó conservadoramente una tasa de no respuesta del 20%. Para compensar esta potencial pérdida de datos y garantizar la representatividad estadística de la muestra, se aplicó el factor de corrección propuesto por Cochran² (1977, p. 75), obteniéndose así un tamaño de muestra ajustado de 364 estudiantes, lo que asegura la potencia estadística indispensable para el estudio (Lohr, 2019). Este enfoque de ajuste muestral ha sido ampliamente utilizado en investigaciones educativas recientes (Pérez & Martínez, 2022) (*ver Tabla 1*).

Tabla 1 *Distribución de la muestra de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador. Diciembre 2024*

Semestre y Sexo		Carrera			Total
		Economía	Estadística	Finanzas	
Primero	Hombre	5	12	10	56
	Mujer	10	7	12	
Segundo	Hombre	20	5	8	60
	Mujer	8	9	10	
Tercero	Hombre	4	8	1	33
	Mujer	3	2	15	
Cuarto	Hombre	9	4	13	47
	Mujer	8	9	4	
Quinto	Hombre	7	5	7	33
	Mujer	5	3	6	
Sexto	Hombre	4	5	5	29
	Mujer	8	3	4	
Séptimo	Hombre	4	3	3	19
	Mujer	4	5		
Octavo	Hombre	9	4	4	36
	Mujer	6	6	7	
Noveno	Hombre	7	4	7	39
	Mujer	6	6	9	
Décimo	Hombre		4		12
	Mujer		8		
Total	Hombre	69	54	58	181
	Mujer	58	58	67	183
Total muestra afijada		127	112	125	364

Fuente: *Elaboración propia*

Instrumento de medición

Para la medición del fenómeno, se adaptaron dos instrumentos esenciales:

- a. **Clima organizacional:** Se utilizó una versión adaptada del cuestionario propuesto por Litwin y Stringer (1968), diseñado para evaluar las percepciones del entorno laboral, desde la perspectiva de los estudiantes.
- b. **Satisfacción de servicios:** Se elaboró un instrumento basado en los modelos de organización universitaria de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES] (2020), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2018) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2020). Esta adaptación incorporó el enfoque de gestión institucional de la Universidad Central del Ecuador (2022) y las particularidades de la Facultad de Ciencias Económicas.

Ambos instrumentos emplearon una escala de Likert del 1 al 5 (donde 1 = muy en desacuerdo y 5 = muy de acuerdo / 1 = muy insatisfactorio y 5 = muy satisfactorio, respectivamente). A continuación, se detalla la estructura de la encuesta que se compone de tres módulos.

Módulo I: Información de Carácter General, contempla aspectos de los estudiantes sobre el sexo, la edad, la carrera y el semestre.

Módulo II: Percepción del clima organizacional, muestra las dimensiones y variables de percepción sobre clima organizacional, para este estudio se utilizaron 49 ítems afirmativos, agrupados en nueve dimensiones, a ser evaluados desde la percepción de los estudiantes con una escala de Likert de 1 a 5. Este instrumento se lo adaptó de acuerdo con las características de gestión de la facultad de Ciencias Económicas a partir de los ítems del cuestionario y dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968, págs. 81-821), que están definidas y recopiladas en la **Tabla 2**:

Tabla 2 *Dimensión y Definición de variables propuesta por Litwin y Stringer, para evaluar el clima organizacional*

Dimensión	Definición de la variable
Estructura	la sensación que tienen los empleados sobre las limitaciones del grupo, cuántas reglas, regulaciones y procedimientos existen; si hay un énfasis en la burocracia y en el uso de canales, o si existe un ambiente relajado e informal.
Responsabilidad	la sensación de tener un jefe independiente; no tener que revisar dos veces todas tus decisiones; cuando tienes un trabajo que hacer, saber que es tu trabajo.
Recompensa	la sensación de ser recompensado por un trabajo bien hecho; enfatizar las recompensas positivas en lugar de los castigos; la percepción de justicia en las políticas de remuneración y ascensos.
Riesgo	la sensación de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización. ¿Se hace hincapié en asumir riesgos calculados o es la mejor manera de operar?
Afecto	el sentimiento general de camaradería que prevalece en el grupo de trabajo; el énfasis en ser apreciado; la prevalencia de grupos sociales amistosos e informales.
Apoyo	la percepción de la capacidad de los gerentes y otros empleados en el grupo; el énfasis en el apoyo mutuo de los superiores y los subordinados.
Estándar	la importancia de los objetivos implícitos y explícitos y los estándares de rendimiento. el énfasis en hacer el bien; el desafío representado en las metas personales y grupales.
Conflicto	la sensación de que los gerentes y otros trabajadores quieren expresar opiniones diferentes; el énfasis puesto en sacar los problemas a la luz, en lugar de suavizarlos o ignorarlos.
Identidad	la sensación de pertenecer a una empresa y ser un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se le da a este tipo de espíritu.

Fuente: *Elaboración propia*

Módulo III: Evaluación de la calidad de servicios; para la evaluación de la calidad de servicios en unidades académicas universitaria parte de una clasificación multidimensional que puede variar según el direccionamiento institucional, pero generalmente se organizan en categorías académicas, administrativas, estudiantiles, de Apoyo Técnico y Logístico y de vinculación y comunicación, por tanto, los ítems propuestos a ser evaluados, se reorganizaron de acuerdo con las dimensiones anteriormente descritas (ANUIES, 2018; OCDE, 2017; UNESCO, 2020). (Ver tabla 3).

Tabla 3. *Dimensión y clasificación de variables para evaluación de la percepción de los servicios*

Dimensión	Clasificación de las variables
Servicios académicos	Están clasificado y organizados en: Docencia (aulas, laboratorios y plataformas virtuales de aprendizaje), Investigación (laboratorios especializados, centros de investigación, bibliotecas y repositorios digitales y Extensión universitaria (Cursos de capacitación, seminarios y servicios a la comunidad (clínicas, consultorías).
Servicios Administrativos	Se clasifican en: gestión académica (admisión, registro, certificación y trámites estudiantiles), recursos humanos (contratación, capacitación y evaluación de personal) y finanzas (presupuesto, pagos y gestión de recursos).
Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario)	En este grupo se encuentran clasificados ítems de: deportes y recreación (gimnasios, canchas y actividades extracurriculares), alimentación (cafeterías, alimentación).
Servicios de Apoyo Técnico y Logístico	Se clasifica en: tecnologías de la Información (TIC) (Soporte informático, redes y equipamiento tecnológico), mantenimiento y seguridad (limpieza, infraestructura física y vigilancia) y movilidad (estacionamientos y accesibilidad).
Servicios de Vinculación y Comunicación	Esta dimensión está compuesta por: comunicación institucional (página web, redes sociales y difusión de actividades). prácticas profesionales (Bolsa de trabajo, ferias laborales).

Fuente: *Elaboración propia*

Los datos sobre la percepción de los estudiantes acerca del clima organizacional y satisfacción con los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas se ingresaron en el editor de datos de SPSS, para luego realizar las pruebas estadísticas necesarias y obtener los indicadores que permitirán un análisis consistente del fenómeno estudiado. La inferencia estadística idónea para validación de los modelos corresponde a lo señalado por Ferrán Aranaz (2001).

Técnicas para el análisis de los datos

Se emplearon técnicas estadísticas de validación de los instrumentos de medida a través del análisis factorial exploratorio (AFE), el cual identifica patrones de respuesta y

construye variables latentes, esta validación está dada por la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), tomando en cuenta que un $KMO > 0,8$ es muy aceptable (Kaiser, 1974, p. 35) y la prueba de esfericidad de Bartlett mediante el chi cuadrado cuya probabilidad asociada al estadístico de prueba debe ser $(\alpha) < 0,05$ (Bartlett, 1954, p. 299), además se efectúa la prueba de confiabilidad con el indicador alfa de Cronbach para cada dimensión o factor obtenido, tomando en cuenta que un $\alpha > 0,7$ es aceptable (Tavakol & Dennick, 2011, p. 53). De otro lado, la caracterización tanto del clima organizacional, como de la calidad de los servicios fue realizada en base al empleo estadística descriptiva exploratoria de datos, medidas de tendencia central, frecuencias relativas y representaciones gráficas (Batanero, 2001).

Por otra parte, para evaluar la existencia de asociación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio desde la percepción de los estudiantes, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que valora el grado de correlación entre las características investigadas (Hernández, et al, 2014). Este coeficiente es válido para el estudio, ya que las variables empleadas son ordinales en escala de Likert (1 a 5); este estadístico toma valores entre -1 y 1, es decir correlaciones perfectas positiva y negativa (Schober et al., 2018, p. 1), además un valor igual a cero significa que las variables no están correlacionadas por tanto son independientes.

Resultados clima organizacional y satisfacción de servicios

Clima organizacional

Anteriormente se comentó que el cuestionario de clima organizacional constaba de 49 ítems agrupados en 9 dimensiones: afecto, apoyo, conflicto, estándares, estructura, identidad, recompensa, responsabilidad y riesgo, que fueron sometidas al análisis factorial exploratorio (AFE) que se sustenta en dos pruebas críticas que validan su aplicabilidad, dio como resultado la eliminación de 5 ítems que no presentaron las cargas factoriales sugeridas para la muestra calculada ($< 0,4$) (Hair et al., 2019).

El análisis factorial condujo a validar 44 ítems que se reagruparon en 5 componentes, de manera que las dimensiones iniciales cambiaron debido a que ítems como recompensa, apoyo, conflicto afecto, se encontraron en diferentes componentes o fueron eliminados del estudio. De esta manera, el análisis factorial del clima organizacional se realizó con los ítems validados, obteniéndose una medida de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) =

0.971 valor cercano a 1, lo que indica una excelente adecuación muestral, confirmando que las correlaciones entre los ítems son altamente adecuadas para el análisis factorial, además, el indicador de la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2 = 11458.579$, $p < 0.001$) es significativo, ya que el p valor o la probabilidad asociada al estadístico de prueba (α) es $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es una matriz identidad, lo que justifica el uso del AFE.

Como se mencionó anteriormente y según la estructura factorial y varianza explicada, se extrajeron 5 factores mediante componentes principales y rotación varimax, que explica en conjunto el 80,4% de la varianza total. Este arreglo factorial cumple con el criterio de valores propios > 1 y supera la contribución porcentual de la varianza explicada $> 60\%$.

De acuerdo con la validación estadística anterior, la construcción de los 5 factores extraídos está determinada de la siguiente manera:

Factor 1. "Soporte Institucional y Recursos" (24.7% varianza, $\alpha = 0.958$)

Este factor está definido por las variables mayormente contributivas a la explicación de la varianza: adquisición de equipos para educación (EST11, $\lambda=0.720$), recompensas institucionales (RECO2, $\lambda=0.684$) y satisfacción de necesidades estudiantiles (APOY4, $\lambda=0.672$). Es un factor que agrupa percepciones sobre recursos materiales, apoyo administrativo y sistemas de incentivos, esenciales para un entorno académico efectivo. La alta fiabilidad en este factor ($\alpha = 0.958$) sugiere consistencia interna excelente.

Factor 2. "Gestión Eficaz y Responsabilidad" (18.3% varianza, $\alpha = 0.910$)

Las variables mayormente aportantes a la construcción de este factor son: resolución de problemas académicos (APOY5, $\lambda=0.685$), iniciativa del personal (RESP4, $\lambda=0.683$) y decisiones acertadas (RIES2, $\lambda=0.639$). Refleja la confianza en la gestión proactiva, rendición de cuentas y la capacidad de respuesta institucional, alineado con teorías de liderazgo transformacional (Mendoza & Ortiz, 2006). El alfa de Cronbach de este factor $\alpha = 0.910$, sugiere una fiabilidad muy alta, por lo tanto, consistencia interna excelente.

Factor 3. "Identidad y Autonomía" (15.1% varianza, $\alpha = 0.873$)

Este factor está determinado por las variables que han contribuido mayormente a su formación, las mismas que se refieren a: orgullo de pertenencia (IDEN1, $\lambda=0.731$), importancia del trabajo autodidacta (ESTA5, $\lambda=0.728$) y ambiente amistoso (AFEC4, $\lambda=0.617$). Se puede apreciar que este factor captura el sentido de pertenencia y la autonomía

en el aprendizaje, lo que le vincula con la autodeterminación. De otra parte, el alfa de Cronbach $\alpha = 0.873$ para este factor, indica alta consistencia.

Factor 4. "Claridad Normativa y Relaciones Jerárquicas" (12.8% varianza, $\alpha = 0.809$)

Es un factor conformado por los ítems claridad en la autoridad EST4 ($\lambda=0.644$), sanciones por errores RECO4 ($\lambda=0.589$), relación autoridades-estudiantes AFEC5 ($\lambda=0.577$). Se resalta la transparencia en roles y la cultura de rendición de cuentas, crucial para la eficiencia organizacional. Este factor presenta un alfa de Cronbach $\alpha = 0.809$ que se puede manejar como aceptable

Factor 5. "Cultura de Colaboración y Prevención de Conflictos" (9.5% varianza, $\alpha = 0.697$)

Filosofía de progreso gradual (RIES1, $\lambda=0.680$), facilidad para conocer personas (AFEC3, $\lambda=0.560$) y evitación de conflictos (CONF1, $\lambda=0.548$). Mide la confianza interpersonal y la cultura preventiva, relacionado con climas organizacionales saludables (Schneider et al., 2013). Fiabilidad: $\alpha = 0.697$ es moderada

El ejercicio factorial desarrollado y su estructura descrita, revela cinco dimensiones clave que proporcionan una visión integral del clima organizacional, respaldadas por evidencia empírica sólida en términos de varianza explicada y fiabilidad en la que se destacan pilares como soporte institucional, gestión eficaz, identidad, claridad normativa y colaboración. Los altos valores de fiabilidad en la mayoría de los factores respaldan su uso para diagnósticos e intervenciones estratégicas. Los resultados se alinean con marcos teóricos establecidos y ofrecen insumos valiosos para la gestión institucional. (*Ver tabla 4*).

Tabla 4. Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 1

Orden	Variables	Componente					Alfa de Cronbach
		1	2	3	4	5	
1	ESTRU11_ Las autoridades se preocupan por conseguir los instrumentos y equipos de trabajo para garantizar una educación de calidad	0,720					0,958
2	RECOM2_ Hay una gran cantidad de recompensas en esta Facultad	0,684					
3	APOYO4_ Las autoridades se empeñan por satisfacer las necesidades de los estudiantes	0,672					
4	CONFL3_ Se nos anima a decir lo que pensamos, incluso si eso significa estar en desacuerdo con autoridades y profesores	0,655					
5	ESTRU1_ La infraestructura de la Facultad garantiza el desarrollo adecuado de actividades académicas	0,620					
6	ESTRU8_ Existe planificación y organización de las actividades orientadas a la mejora profesional de los estudiantes	0,615					
7	APOYO2_ Las autoridades hacen un esfuerzo por conocer las aspiraciones académicas que tienen los estudiantes	0,602					
8	ESTRU7_ En esta Facultad se reduce al mínimo la burocracia y tramitología	0,600					
9	APOYO1_ Se tiene el apoyo de las autoridades cuando hay conflictos académicos	0,586					
10	CONFL2_ La actitud de autoridades y docentes es que el conflicto entre estudiantes puede fomentar la competencia saludable	0,578					
11	ESTRU3_ Las áreas de trabajo en la Facultad están lógicamente estructuradas	0,568					
12	ESTAN4_ Las autoridades y docentes propician la mejora continua	0,555					
13	RECOM3_ Son suficientes las recompensas y reconocimientos en esta Facultad para un buen desempeño académico	0,551					
14	RIES3_ La toma de decisiones en esta Facultad siempre busca alcanzar la eficacia máxima	0,535					
15	ESTRU2_ Los puestos de trabajo están claramente definidos en pro de una atención eficiente y eficaz	0,532					
16	APOYO3_ La gente en esta Facultad tiene confianza suficiente el uno del otro	0,500					
17	IDEN2_ Siento que soy parte de una facultad que funciona bien	0,488					
18	AFFECT2_ Esta Facultad se caracteriza por un ambiente de estudio riguroso y adecuado	0,475					
19	RESP1_ Tenemos confianza en el trabajo individual del personal administrativo y de servicios	0,469					

Nota: AFFECT = Afecto; APOYO = Apoyo; CONFL = Conflicto; ESTAN = Estándares; ESTRU = Estructura; IDEN = Identidad; RECOM = Recompensa; RESPO = Responsabilidad; RIES = Riesgo.

Continuación Tabla 4. Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 2 y 3

20	APOYO5_Cuando se está frente a un problema académico, por lo general se puedo contar con la ayuda de autoridades y docentes	0,685	0,910
21	RESPO4_El personal administrativo y de servicios tienen iniciativa en su trabajo	0,683	
22	RESPO2_Las autoridades asumen con responsabilidad e iniciativa las actividades académicas-administrativas	0,642	
23	RIES2_En esta Facultad se han tomado decisiones acertadas en los momentos oportunos	0,639	
24	RESPO3_El personal administrativo y de servicios asumen con responsabilidades las actividades que realizan	0,605	
25	ESTAN1_En esta Facultad se establecen altos estándares de desempeño docente	0,527	
26	RIES4_Las autoridades están dispuestas a dar oportunidades a las buenas ideas de los estudiantes	0,525	
27	ESTAN3_En esta Facultad se establecen altos estándares de desempeño de autoridades	0,523	
28	RECOM1_En esta Facultad se estimula, reconoce y recompensa a los estudiantes, especialmente a los destacados	0,465	
29	ESTAN2_En esta Facultad se establecen altos estándares de desempeño de empleados	0,429	
30	IDEN1_Estoy orgulloso de pertenecer a esta Facultad	0,731	0,873
31	ESTAN5_Para salir adelante en esta Facultad es importante un buen trabajo autodidacta	0,728	
32	AFECT4_Las personas en esta Facultad tienden a ser amistosas hacia los demás	0,617	
33	ESTRU10_En la facultad se respetan los niveles de autoridad	0,608	
34	RIES5_Los docentes están dispuestos a dar oportunidades a las buenas ideas de los estudiantes	0,580	
35	AFEC6_Se tiene una buena relación entre docentes y estudiantes	0,575	
36	AFECT1_Un ambiente agradable prevalece en la Facultad	0,557	
37	RESPO6_El personal docente asume con responsabilidad las actividades académicas	0,422	

Nota: AFECT = Afecto; APOYO = Apoyo; CONFL = Conflicto; ESTAN = Estándares; ESTRU = Estructura; IDEN = Identidad; RECOM = Recompensa; RESPO = Responsabilidad; RIES = Riesgo.

Continuación Tabla 4. Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 4 y 5

38	ESTRU4_Se tiene claro quién tiene la autoridad formal para tomar decisiones	0,644	0,809
39	RECOM4_Si se comete un error en esta Facultad, se aplican sanciones contempladas en el código de ética	0,589	
40	AFFECT5_Se tiene una buena relación entre autoridades y estudiantes	0,577	
41	ESTRU9_Tengo bien definido quiénes son las autoridades de la Facultad	0,535	
42	RIES1_La filosofía de esta Facultad es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente	0,680	0,697
43	AFEC3_En esta Facultad es muy fácil llegar a conocer a las personas	0,560	
44	CONFL1_La mejor manera de evitar conflictos es mantenerse al margen de discusiones y desacuerdos	0,548	

Nota: AFFECT = Afecto; APOYO = Apoyo; CONFL = Conflicto; ESTAN = Estándares; ESTRU = Estructura; IDEN = Identidad; RECOM = Recompensa; RESPO = Responsabilidad; RIES = Riesgo.

Nota 2: Los componentes son los siguientes: Factor 1. "Soporte Institucional y Recursos; Factor 2. "Gestión Eficaz y Responsabilidad; Factor 3. "Identidad y Autonomía"; Factor 4. "Claridad Normativa y Relaciones Jerárquicas" y Factor 5. "Cultura de Colaboración y Prevención de Conflictos"

Luego de los análisis de fiabilidad y validez que derivaron en la reconfiguración de las variables en nuevos factores o dimensiones, se procedió a describir la percepción de los estudiantes respecto del clima organizacional, tomando en cuenta, las proporciones promedio para cada dimensión construida. De acuerdo con la escala de medida empleada, se tienen dos conjuntos naturales de oposición respecto a la percepción: negativa o positiva. En las dimensiones Soporte Institucional y Recursos, Gestión Eficaz y Responsabilidad e Identidad y Autonomía, la percepción de los estudiantes frente a los ítems evaluados que conforman estas dimensiones, es negativa; se evidencia inconformidad hacia la falta de apoyo, la estructura organizacional, la infraestructura física de la facultad, el medio ambiente universitario, la responsabilidad administrativa de autoridades y personal y, las oportunidades.

De otro lado está la percepción positiva hacia Claridad Normativa y Relaciones Jerárquicas y Cultura de Colaboración y Prevención de Conflictos. (*Ver tabla 5*).

Tabla 5. Distribución porcentual promedio de la percepción de los estudiantes de acuerdo con los factores construidos

Factor	Dimensión	MED	ED	I	DA	MDA	Percepción
1	Soporte Institucional y Recursos	10,3	26,3	35,9	22,2	5,4	-8,9
2	Gestión Eficaz y Responsabilidad	9,6	26,9	34,2	24	5,3	-7,2
3	Identidad y Autonomía	9,6	26,9	34,2	24	5,3	-7,2
4	Claridad Normativa y Relaciones Jerárquicas	5,6	20,1	33,3	30,8	10,2	15,4
5	Cultura de Colaboración y Prevención de Conflictos	7,4	19	36	27,7	9,9	11,3
Percepción de los estudiantes		Percepción negativa			Percepción positiva		

Nota: las escalas están definidas de la siguiente manera: Muy en desacuerdo (MED), En desacuerdo (ED), Indiferente (I), De acuerdo (DA), Muy de acuerdo (MDA)

Satisfacción de los servicios

Para la evaluación de la percepción de los servicios que presta la Facultad, se tomaron en cuenta 27 ítems, los mismos que fueron adaptados y agrupados según criterios propuestos por UNESCO, OCDE y otros y, principalmente de acuerdo con la estructuración académica-administrativa universitaria. Las cinco dimensiones inicialmente definidas se modificaron mediante la aplicación del análisis factorial exploratorio (AFE) con rotación Varimax, el cual identificó una estructura clara de tres componentes principales (dimensiones) que explican la percepción estudiantil sobre los servicios universitarios. Todos los componentes muestran cargas factoriales significativas (> 0.50) y consistentes índices de fiabilidad ($\alpha > 0.80$), cumpliendo con los estándares psicométricos recomendados (Hair et al., 2019).

Componente 1: Infraestructura Física y Tecnológica ($\alpha = 0.945$)

Este componente agrupa la percepción sobre equipos informáticos en aulas ($\lambda=0.790$), equipos en laboratorios ($\lambda=0.772$), baños y servicios higiénicos ($\lambda=0.768$), Mobiliario en

laboratorios/aulas ($\lambda=0.759/0.745$), es decir, agrupa elementos tangibles fundamentales para el desarrollo educativo de los estudiantes. La alta consistencia interna ($\alpha=0.945$) sugiere que los estudiantes perciben estos aspectos como un constructo unificado, de esta manera, se pone de manifiesto que la infraestructura es clave para la satisfacción estudiantil.

Componente 2: Gestión Administrativa y Soporte Institucional ($\alpha = 0.942$)

Las variables mayormente aportantes a la formación del componente 2 son: servicio en Tics ($\lambda=0.741$), servicios administrativos generales ($\lambda=0.727$), vinculación con la comunidad ($\lambda=0.700$), servicio de secretaría ($\lambda=0.696$). Estas variables reflejan la eficiencia percibida en los procesos administrativos y de apoyo. La elevada fiabilidad ($\alpha=0.942$) indica que los estudiantes evalúan estos servicios de manera consistente, además, pone en evidencia que la calidad administrativa impacta directamente en la experiencia y desarrollo universitario de los estudiantes.

Componente 3: Espacios de Aprendizaje y Bienestar ($\alpha = 0.849$)

Variables como biblioteca ($\lambda=0.695$), espacios comunales ($\lambda=0.684$), salas de estudio ($\lambda=0.679$), correo electrónico universitario ($\lambda=0.581$), son las que aportaron mayormente a la construcción de este componente con una fiabilidad aceptable ($\alpha=0.849$). Es un componente que muestra una combinación de recursos académicos con elementos de bienestar estudiantil y resalta la importancia de los espacios académicos y recreativos que benefician tanto al estudio, como a la interacción social de los estudiantes. (*Ver tabla 6*).

Tabla 6. Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 1.

ORDEN	Ítems	Componente			Alfa de Cronbach
		1	2	3	
1	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Equipos informáticos en aulas	0,790			0,945
2	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Equipos informáticos en laboratorios	0,772			
3	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Baños y servicios higiénicos	0,768			
4	1_Servicios Académicos_Mobiliario en laboratorios	0,759			
5	1_Servicios Académicos_Mobiliario en las aulas (bancos, escritorios, sillas)	0,745			
6	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Software para práctica de los estudiantes	0,737			
7	1_Servicios Académicos_Iluminación en las aulas y otros espacios de la Facultad	0,661			
8	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Instalaciones de la Facultad	0,642			
9	5_Servicios de Vinculación y Comunicación_Conexión a Internet Facultad	0,576			
10	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Accesibilidad para personas con discapacidad	0,566			

Nota: 1_Servicios Académicos, 2_Servicios Administrativos, 4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico, 5_Servicios de Vinculación y Comunicación, 3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario). Este componente corresponde a Infraestructura Física y Tecnológica ($\alpha = 0.945$.)

Continuación Tabla 6. *Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 2.*

11	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Servicio en Tics	0,741	0,942
12	2_Servicios Administrativos_Servicio Administrativos en General	0,727	
13	5_Servicios de Vinculación y Comunicación_Servicio en Vinculación con la Comunidad	0,700	
14	2_Servicios Administrativos_Servicio de Secretaría	0,696	
15	2_Servicios Administrativos_Servicio en Direcciones de Carrera	0,694	
16	3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario) _Centro de Documentación	0,668	
17	2_Servicios Administrativos_Servicio de Matrícula	0,638	
18	2_Servicios Administrativos_Servicio de Titulación	0,601	
19	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Servicios Informáticos Generales	0,585	
20	3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario) _Actividades Culturales y Deportivos para estudiantes	0,492	

Nota: 1_Servicios Académicos, 2_Servicios Administrativos, 4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico, 5_Servicios de Vinculación y Comunicación, 3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario). Este componente corresponde a Gestión Administrativa y Soporte Institucional ($\alpha = 0.942$).

Continuación Tabla 6. Configuración de componentes de los ítems de clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Central del Ecuador. Componente 3.

21	1_Servicios Académicos_Servicio de la Biblioteca de la Facultad	0,695	0,849
22	4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico_Correo interno	0,694	
23	3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario) _Los espacios comunales (áreas verdes, zonas de descanso)	0,684	
24	1_Servicios Académicos_Espacios de estudio (biblioteca, salas de estudio, etc.)	0,679	
25	5_Servicios de Vinculación y Comunicación_Correo Electrónico Universitario	0,581	
26	5_Servicios de Vinculación y Comunicación_Fuentes y Canales de Información	0,573	
27	5_Servicios de Vinculación y Comunicación_Charol de la Facultad	0,555	

Nota: 1_Servicios Académicos, 2_Servicios Administrativos, 4_Servicios de Apoyo Técnico y Logístico, 5_Servicios de Vinculación y Comunicación, 3_Servicios Estudiantiles (Bienestar Universitario). Este componente corresponde a Espacios de Aprendizaje y Bienestar ($\alpha = 0.849$).

Con las componentes obtenidas, se realizó un análisis de frecuencia mediante las escalas de satisfacción para visualizar si la percepción desde los estudiantes es positiva o negativa, para esto, se consideró como negativas a las percepciones “muy insatisfactorio” e “insatisfactorio” y positivas a “satisfactorio” y “muy satisfactorio”. El resultado de esta dicotomía evidenció que los estudiantes consideran a la infraestructura física y tecnológica (-28,3%) y, a la gestión administrativa de la facultad como negativa (-22,8%), lo que puede estar influenciando en el bienestar y desarrollo académico de los estudiantes. (*Ver tabla 7*).

Tabla 7. Distribución porcentual promedio de la percepción de los estudiantes de acuerdo con los factores construidos.

Factor	Dimensiones	MIS	INS	I	SA	MSA	Percepción
1	Infraestructura Física y Tecnológica	22,5	28	27,2	17,4	4,8	-28,3
2	Gestión Administrativa y Soporte Institucional	18,2	27,8	31	18,8	4,3	-22,8
3	Espacios de Aprendizaje y Bienestar	10,9	20,3	32,5	28,6	7,7	5,1
Percepción de los estudiantes		Percepción negativa			Percepción positiva		

Nota: las escalas están definidas de la siguiente manera: Muy insatisfecho (MIS), Insatisfecho (INS), Indiferente (I), Satisfecho (SA), Muy satisfecho (MSA).

Relación entre clima organizacional y satisfacción de los servicios

Para complementar el estudio, a través de las correlaciones de Spearman (Rho) se midió el nivel de asociación entre las cinco dimensiones de clima organizacional y las tres dimensiones de satisfacción de los servicios que brinda la facultad. Las correlaciones calculadas son todas positivas y estadísticamente significativas ($p < 0.01$) con un nivel de confianza del 95%, confirmando la robustez de las relaciones.

Las correlaciones presentan distintos niveles de asociación que van desde una relación débil ($Rho=0.383$) a una asociación fuerte ($Rho=0.803$). Las relaciones fuertes están evidenciadas principalmente por la “Gestión administrativa” e “Infraestructura Física y Tecnológica” (0,803), es decir, la gestión eficiente de la administración incide en la inversión y potenciación de la infraestructura física y tecnológica, además de la relación entre “Claridad normativa y relaciones jerárquicas” y “Soporte Institucional” (0,773), notándose que, si la estructura organizacional jerárquica está bien definida, la percepción será positiva.

Por otra parte, las correlaciones que van de moderadas a fuertes, como la relación entre “Identidad y Autonomía” y “Gestión Eficaz” (0.613), pone de manifiesto la vinculación entre el sentido de pertenencia y la gestión universitaria eficiente; la relación entre “Cultura de Colaboración” y el “resto de los factores” (0.451 a 0.605), presentan un escenario de colaboración y participación que incide en todos los servicios prestados por la facultad, con énfasis en la gestión.

Por último, las correlaciones débiles, especialmente entre “Identidad y Autonomía” con “Infraestructura” (0.383), muestra una influencia débil entre el sentido de pertenencia y la percepción respecto de la infraestructura institucional. (Ver tabla 8).

Tabla 8. Relaciones entre los factores del clima organizacional y la satisfacción de los servicios.

Factores clima organizacional	Factores satisfacción de servicios		
	Soporte Institucional y Recursos	Infraestructura Física y Tecnológica	Gestión Eficaz y Responsabilidad
Identidad y Autonomía	,675** (,000)	,383** (,000)	,613** (,000)
Claridad Normativa y Relaciones Jerárquicas	,773** (,000)	,506** (,000)	,654** (,000)
Cultura de Colaboración y Prevención de Conflictos	,589** (,000)	,451** (,000)	,605** (,000)
Gestión Administrativa y Soporte Institucional	,696** (,000)	,803** (,000)	,658** (,000)
Espacios de Aprendizaje y Bienestar	,588** (,000)	,609** (,000)	,592** (,000)

Nota: ** La correlación de Spearman (Rho) es significativa al nivel 0,01 (bilateral). (,000) es el nivel de significancia o el p valor asociado al estadístico Rho.

Discusión

Los resultados de este estudio muestran diversidad significativa en la percepción que los estudiantes tienen sobre el clima organizacional y la calidad de los servicios en la Facultad de Ciencias Económicas. La reconfiguración de las dimensiones tradicionales del clima organizacional en cinco factores mediante análisis factorial exploratorio evidencia que los elementos estructurales y representativos de la institución no se presentan de forma aislada, sino integrados en conjuntos de significados interdependientes, coincidiendo con lo planteado por Litwin y Stringer (1968), al considerar que el clima es una construcción percibida que emerge de la interacción entre múltiples dimensiones del entorno institucional.

En lo referente a la percepción del clima organizacional, se obtuvieron puntuaciones predominantemente negativas en dimensiones críticas como “Soporte institucional y

recursos” y “Gestión eficaz y responsabilidad”. Estas negaciones indican la presencia de carencias estructurales que inciden directamente en el desarrollo académico, lo cual contrasta con lo expuesto por Toro (2010), quien manifiesta que hay una relación directa entre un entorno organizacional ineficiente con una percepción de desaprobación en calidad de los servicios. En contraposición, factores como “Claridad normativa y relaciones jerárquicas” y “Cultura de colaboración y prevención de conflictos” obtuvieron percepciones positivas, lo que conduciría a interpretarse como una base concreta para la implementación de mejoras más profundas en la gestión institucional.

En cuanto a la calidad de los servicios, los estudiantes exteriorizaron significativamente su insatisfacción con la “Infraestructura física y tecnológica” y la “Gestión administrativa”, esta posición de los estudiantes refuerza los hallazgos de estudios previos (Claus, 2018; Peña, 2018) que ponen en alerta sobre la incidencia directa de estos factores en el ejercicio académico. Por su parte, los “Espacios de aprendizaje y Bienestar” alcanzaron valoraciones considerables, lo cual conduce a pensar que puede existir una vinculación representativa de estos espacios en la socialización y bienestar general de los estudiantes (Salanova & Schaufeli, 2009).

La relación estadísticamente significativa que se presenta entre las dimensiones del clima y la satisfacción de los servicios, especialmente aquellas con coeficientes de correlación fuertes (entre Gestión administrativa e Infraestructura, $Rho=0.803$), confirma el enfoque sistémico planteado por Toro (2010a), en el que el clima organizacional opera como una variable explicativa del nivel de satisfacción. La interdependencia entre percepción de identidad y gestión institucional ($Rho=0.613$) indica que el sentido de pertenencia expuesto por los estudiantes está en función de la eficiencia y receptividad de la institución, lo cual refuerza el postulado de la teoría de la identidad social (Tajfel & Turner, 1979).

Los resultados demostraron que un clima organizacional positivo, con énfasis en una estructura sólida institucional y gestión eficiente, es primordial para mejorar la experiencia académica, corroborando estudios análogos en contextos universitarios (Piscoche Lino & Huamanchumo Venegas, 2024; Chuyma et al., 2021).

En consecuencia, de lo anterior, el estudio no solo valida empíricamente la relación entre clima organizacional y calidad percibida del servicio, sino que también proporciona información sustancial para una intervención y reconversión institucional, con miras a cumplir los indicadores exigidos por el organismo rector de la educación superior. Las áreas que obtuvieron menor valoración deben ser afrontadas desde una perspectiva integral que combine inversiones en infraestructura física y tecnológica, reforma administrativa y fortalecimiento

del liderazgo académico. Estos resultados proporcionan una base empírica sólida para establecer políticas de mejora continua y prácticas de gobernanza universitaria centradas en mejorar la experiencia estudiantil.

Lista de referencias

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Agustin Claus (2018). El Impacto de la Infraestructura Escolar en los Aprendizajes de las Escuelas Secundarias. III Congreso Latinoamericano de Medición y Evaluación Educacional (COLMEE 2018). INNEd, INEE, MIDE-UC, INEVAL, Montevideo, Uruguay.
- ANUIES. (2020). Modelo de referencia para la gestión institucional. <https://www.anuies.mx>
- Bartlett, M. S. (1954). A note on the multiplying factors for various χ^2 approximations. *Journal of the Royal Statistical Society*, 16(Series B), 296-298. <https://doi.org/10.1111/j.2517-6161.1954.tb00174.x>
- Batanero, C. (2001). Didáctica de la Estadística. Universidad de Granada. <https://www.ugr.es/~batanero/pages/ARTICULOS/didacticaestadistica.pdf>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Botello, E., Beltrán, B. M., & Cárdenas, T. (2021). Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. [Organizational climate in university quality improvement processes]. *Edumecentro*, 13(1), 283-289. <https://n9.cl/asews>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: John Wiley & Sons
- Ferrán Aranaz, M. (2001). *SPSS para Windows análisis estadístico*. McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª ed.). México: McGraw Hill
- James, LR y Jones, AP (1974). Clima organizacional: Una revisión de teoría e investigación. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096-1112.
- OECD. (2019). Benchmarking higher education system performance. París: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/be5514d7-en>.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36. <https://doi.org/10.1007/BF02291575>
- Katz, D. Kahn, R. (1966). Psicología social de las organizaciones. https://www.academia.edu/27894499/Katz_D_Kahn_R_Psicolog%C3%ADa_Social_de_Las_Organizaciones?auto=download
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A., Jr. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard U., Graduate School of Busi.
- Lohr, S. L. (2019). Sampling: Design and analysis (2nd ed.). Chapman & Hall/CRC.
- Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(1), 118–134. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>
- OCDE. (2019). Education at a Glance 2019: OECD Indicators. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f8d7880d-en>
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés. *Psicología y Salud*, 16(2), 207–217.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, G., & Martínez, M. (2022). Muestreo en investigaciones educativas: Tendencias actuales. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(36), 45-62.
- Salanova, M., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227.

- Scheaffer, R. L., Mendenhall, W., & Ott, L. (2011). *Elementary Survey Sampling* (7th ed.). Cengage Learning.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership: A dynamic view*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- SCHNEIDER, B. (1975). "Climas organizacionales: Un ensayo". *Psicología del personal*, 28, 447-479
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Sotelo Asef, J. G., Figueroa González, E. G., Arrieta Díaz, D., & Solís Ríos, R. (2011). *Clima organizacional en universidades públicas: Caso: Profesores de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango*. Universidad Juárez del Estado de Durango. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4025582.pdf>
- Tagiuri, R., & Litwin, G. H. (1991). *Organizational climate: Explorations of a concept*. In J. L. Denison (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 23-38). Jossey-Bass.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Toro, F. (2010). *Clima Organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Cíncel.
- UNESCO. (2020). Guía de autoevaluación institucional para la educación superior. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373619>
- Universidad Central del Ecuador. (2021). Modelo de gestión académico-administrativo. <https://www.uce.edu.ec/documents/institucional/>

Notas de pie de página

1

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

2

$n' = n / (1 - NR)$, donde: n' = tamaño de muestra ajustado; n = tamaño de muestra; NR = tasa de no respuesta.