

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón, Honduras

**Influence of organizational climate on service quality in
secondary education centers in Colón, Honduras**

María Fidelina Calix López

mariacalix27@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0154-0526>

Universidad Tecnológica de Honduras

Tegucigalpa, Francisco Morazán –

Honduras

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3736>

Artículo recibido: 24 de marzo de 2025.

Aceptado para publicación: 07 de abril de
2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3736>

El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón, Honduras

Influence of organizational climate on service quality in secondary education centers in Colón, Honduras

María Fidelina Calix López

mariacalix27@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0154-0526>

Universidad Tecnológica de Honduras

Tegucigalpa, Francisco Morazán – Honduras

Artículo recibido: 24 de marzo de 2025. Aceptado para publicación: 07 de abril de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

En Honduras, diversas instituciones forman profesionales de educación media, pero el índice educativo es bajo en comparación con otros países de la región. Esta investigación busca analizar la correlación entre el clima organizacional en los centros de educación media del departamento de Colón y la calidad de los servicios para los estudiantes. Se realizó un estudio de campo en 2023, utilizando cuestionarios estandarizados para medir el clima organizacional y la calidad del servicio. La metodología fue correlacional explicativa, con un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Se trabajó con una población de 1,167 docentes, seleccionando una muestra de 128 para el cuestionario adaptado de Litwin y Stringer. Además, de los 4,147 estudiantes matriculados, se tomó una muestra de 139 para evaluar la calidad del servicio mediante el modelo SERVPERF. Las respuestas sobre el clima organizacional mostraron variabilidad, con un 35.9% percibiendo un clima positivo y un 51.7% evaluando la calidad del servicio favorablemente. Se concluye que existe una correlación positiva y alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los centros educativos de Colón. Estos hallazgos sugieren que hay oportunidades de mejora en ambos aspectos, lo que permitirá desarrollar estrategias efectivas para optimizar el entorno educativo.

Palabras clave: aspectos laborales, percepción, satisfacer necesidades, estándares de calidad, confianza

Abstract

In Honduras, various institutions train professionals in secondary education, but the educational index is low compared to other countries in the region. This research aims to analyze the correlation between the organizational climate in secondary education centers in the department of Colón and the quality of services for students. A field study was conducted in 2023, using standardized questionnaires to measure the organizational climate and service quality. The methodology was explanatory correlational, with a quantitative, non-experimental, and cross-sectional approach. A population of 1,167 teachers was worked with, selecting a sample of 128 for the adapted questionnaire from Litwin and Stringer. Additionally, from the 4,147 enrolled students, a sample of 139 was taken to evaluate service quality using the SERVPERF model. Responses regarding the organizational climate showed variability, with 35.9% perceiving a positive climate and 51.7% evaluating the quality of service favorably. It is concluded that there is a strong positive correlation between the organizational climate and service quality in educational centers in Colón. These findings suggest that there are opportunities

for improvement in both aspects, which will allow for the development of effective strategies to optimize the educational environment.

Keywords: work aspects, perception, satisfy needs, quality standards, trust

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Calix López, M. F. (2025). El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón, Honduras. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 1877 – 1893. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3736>

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas se encuentran cada vez más globalizadas, por lo tanto, enfrentando grandes desafíos como la migración, las desigualdades económicas, entre otros factores, por lo que deben mantenerse en insuperables condiciones desde su interior para brindar servicios que superen las expectativas de sus clientes, siendo la calidad un elemento determinante y una condición necesaria para cumplir con este reto; de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad en el servicio son fundamentales para el fortalecimiento de las instituciones de educación media de Honduras para asegurar la sobrevivencia y prosperidad.

Méndez Álvarez (2006) Un clima organizacional donde estimule a que el colaborador haga uso de las habilidades personales y sociales que son indispensable para la calidad de los servicios, facilitando la armonía y el buen funcionamiento de la institución, creando en el colaborador una percepción en cuanto al grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas laborales, así como la existencia de un ambiente de trabajo favorable a su desarrollo personal y profesional, incitando buen comportamiento interpersonal y comunicación, motivación en el colaborador logrando que se integre en las diferentes rutinas laborales con las que se logra un servicio de calidad; de lo contrario, al no existir condiciones ideales para el personal en las diferentes instituciones de educación media conlleva a la no satisfacción y a la prestación de un servicio sin valor agregado. Por lo que se puede decir que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables: comunicación interna, responsabilidad institucional, aprendizaje continuo, desafío institucional, relaciones laborales, cooperación laboral, estándares institucionales, conflictos institucionales, identidad institucional entre otros; que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En Honduras, el nivel de calidad de los servicios educativos se encuentra rezagado en comparación con otros países de la región según informe anual sobre el Índice de Desarrollo Humano 2020 del PNUD, considerando diferentes factores entre ellos educación; ubica a Honduras en el puesto 132 de 189 países evaluados. Además, el banco de desarrollo interamericano (BID) y el banco mundial (BM) han identificado bajos niveles de calidad en los servicios educativos del país señalando bajos niveles de aprendizaje y altas tasas de deserción. Atribuyen los bajos niveles educativos a factores como la pobreza, la desigualdad y la falta de acceso a educación de calidad. Ante este panorama, es necesario que las autoridades educativas pongan énfasis en la creación de un clima organizacional positivo que favorezca la calidad de los servicios.

METODOLOGÍA

Esta investigación busca proporcionar datos relevantes que orienten las acciones necesarias para mejorar el desempeño y eficiencia de los centros de educación media en el departamento de Colón, Honduras. Se espera que los resultados obtenidos puedan ser extrapolados a otros departamentos del país, con el objetivo de lograr una mejora generalizada en la gestión y operación de los centros educativos a nivel nacional. Surgiendo como problema de estudio ¿Qué correlación tiene el clima organizacional de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras con la calidad de los servicios brindados a los estudiantes de educación media del mismo departamento?

Con el objetivo principal de conocer la correlación del clima organizacional de los centros de educación media de Colón, Honduras con la calidad de los servicios brindados a los estudiantes de educación media del mismo departamento. Teniendo como hipótesis que en la medida que mejore el clima organizacional en los centros de educación media del departamento de Colón contribuirá a mejorar la calidad de los servicios, reflejándose en la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de los

misimos, teniendo empatía con los clientes en un ambiente de armonía con los elementos tangibles. La metodología empleada fue de tipo correlacional explicativo, con un enfoque cuantitativo, no experimental transversal.

DESARROLLO

Clima organizacional

Para Méndez Álvarez (2006) el clima organizacional es un factor clave para la motivación y el bienestar del colaborador, lo que a su vez influye en el desempeño y la productividad de la institución. Según García y Zapata (2008) el clima organizacional es la percepción que tienen los empleados sobre su lugar de trabajo. Está influenciado por una variedad de factores, incluyendo la cultura de la empresa, las políticas y procedimientos, y las relaciones entre los empleados. Finalmente, Schein (2010) describe el clima organizacional como una manifestación de la cultura organizacional, compuesto por las normas, valores y prácticas que guían el comportamiento en la organización. Su teoría sostiene que el clima organizacional es un factor crucial en la motivación y satisfacción de los empleados. Las teorías del clima organizacional se centran en comprender cómo los miembros de una organización perciben el entorno laboral y cómo esto influye en su conducta y rendimiento.

Mantener un clima organizacional positivo facilita la confianza, el apoyo, la innovación y la mejora continua en las operaciones institucionales, para poder brindar servicios que superen las expectativas de sus clientes.

Dimensiones del clima organizacional

De acuerdo a Rensis Likert (1967) el clima organizacional debe medir las percepciones de los empleados sobre diferentes aspectos laborales, como la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Mientras que (Litwin y Stringer 1968) para medir la percepción de los individuos considera las dimensiones: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, calidez, estándares, conflicto, identidad, lealtad. Para (John Sudarsky, 1977) el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones o factores que influyen en la percepción y el comportamiento de los empleados. Conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad institucional, espíritu de grupo, seguridad y salario. (Carlos Eduardo Méndez Álvarez, 1980) considera para el clima organizacional las dimensiones: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control de: comportamiento, calidad, actitudes y creencias, satisfacción y de información; (Octavio García, 2009) considera las dimensiones estructura, tecnología, recursos humanos, ambiente físico, ambiente social.

Al revisar la literatura se identifica que no hay uniformidad en las dimensiones, pero si se puede visualizar que en su mayoría buscan medir la percepción del colaborador; es importantes considerar que cada institución puede tener su propio modelo para medir el clima organizacional, adaptado a sus características y necesidades específicas. Lo interesante es entender que los elementos del clima organizacional son predictores del desempeño laboral, por lo que se deben evaluar constantemente a fin de generar resultados que permitan diseñar planes de acción que favorezcan a rectificar pertinentemente las extenuaciones de la institución y con base a ello alcanzar el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios y de los propios colaboradores. Por lo que para la evaluación del clima organizacional de los centros de educación media del departamento de Colón con sus características y necesidades específicas se considerará una adaptación al cuestionario de Litwin y Stringer, desarrollado en 1968.

El cuestionario del clima organizacional de los centros de educación media de Colón, Honduras se basa en la teoría de que el clima organizacional influye en el comportamiento y la motivación de los colaboradores y, por lo tanto, en el desempeño y la productividad de la institución. Las dimensiones que

se consideraron en esta investigación para medir el clima organizacional de los centros de educación media del departamento de Colón son las siguientes: Comunicación interna, responsabilidad institucional, aprendizaje continuo, desafíos institucionales, relaciones laborales, cooperación laboral, estándares institucionales, conflicto institucional, identidad institucional. Las nueve dimensiones son las categorías principales, cada categoría tiene una sección de preguntas y el cuestionario consta de 53 preguntas que abordan diferentes aspectos del clima organizacional.

Calidad en el servicio

Para que la institución esté en continuo perfeccionamiento es necesario el desarrollo de recursos y capacidades que permita la dirección básica de la estrategia de la institución para aumentar la habilidad de explorar e impulsar las habilidades de explotación de la institución, considerando los recursos y capacidades como la fuente principal de ventaja para crear servicios de calidad (Colmenarejo, 2016). Según Hernández, Barrios y Martínez (2018) la calidad en el servicio es la capacidad de una institución para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la entrega de un servicio que cumpla o supere los estándares de calidad esperados. La calidad en el servicio es un factor clave para la satisfacción y fidelización de los clientes, las instituciones establecen los estándares que debe cumplir un servicio para que sea concebido y reconocido como servicio de calidad basándose en el sondeo y estudio de preferencias que tienen los clientes y el mercado en general.

Dimensiones de la calidad en el servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) considera que una escala de medición de la calidad de servicio se debe basar en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; escala que comparte (Cronin y Taylor 1992).

Brady y Cronin (2001) utiliza una jerarquía de calidad de servicio que se compone de tres niveles: nivel básico, referente a la calidad técnica; nivel intermedio, enfocado en la calidad funcional; y nivel superior, centrado en la calidad de la imagen.

Existen numerosos modelos para medir la calidad de servicio, sin embargo, por su significativa contribución teórica y su reconocimiento en la literatura científica, para esta investigación se considerará el modelo Service Performance (SERVPERF) es un instrumento manejable, se mide a través de 23 ítems, se centra exclusivamente en las percepciones del cliente sobre el servicio recibido (Ibarra y Casas, 2015). El modelo SERVPERF permite analizar la labor y efectividad del servicio, enfocándose solo en las percepciones del cliente y cómo estas afectan su evaluación del servicio recibido. SERVPERF se basa en cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Vizcaíno et al., 2017). Una ventaja más de SERVPERF es la facilidad en la interpretación y análisis de sus resultados, ya que solo se centra en las percepciones (Torres y Luna, 2017). Por las razones expuestas anteriormente, se elige el modelo SERVPERF como la herramienta para este estudio. Según Cronin y Taylor, creadores del modelo, este proporciona datos más fidedignos en la percepción del servicio prestado, lo que fundamenta aún más su aplicación en este análisis para evaluar la calidad del servicio de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras.

Se afirma que existe una relación positiva y alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable calidad en el servicio de los centros de educación media del departamento de Colón Honduras, implica que cuando el clima organizacional es favorable tiene un impacto muy significativo en la calidad del servicio. Mejorar el clima organizacional puede tener un efecto positivo y significativo con más probabilidad que los centros de educación media logren una mayor calidad en el servicio y alta satisfacción de los alumnos.

Por su contexto es una investigación de campo porque se llevó a cabo en entornos reales, donde se recopilaban datos directamente de la fuente de estudio a través de las diferentes técnicas como la

observación, entrevistas, instrumentos estandarizados para compilar información de primera mano (Creswell, J. W., & Poth, C. N. 2018) y según el objetivo epistemológico es un estudio correlacional explicativo el objetivo era examinar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de los servicios y determinar si existe una relación causal entre las variables, mediante el análisis de la correlación existente entre ellas; buscando explicar y comprender los mecanismos subyacentes que explican la relación entre las variables (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2019).

En esta investigación para medir el clima organizacional de los centros de educación media se elaboró un cuestionario de 53 preguntas, adaptado del cuestionario de Litwin y Stringer (1968); se examinaron las dimensiones comunicación interna, responsabilidad institucional, aprendizaje continuo, desafíos institucionales, relaciones laborales, cooperación laboral, estándares institucionales, conflictos institucionales, identidad institucional. Para evaluar la calidad del servicio brindado por los centros de educación media del departamento de Colón se elaboró un cuestionario de 22 preguntas, adaptado del modelo Service Performance (SERVPERF) a partir de la revisión SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) se incluyeron las dimensiones confianza, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibles.

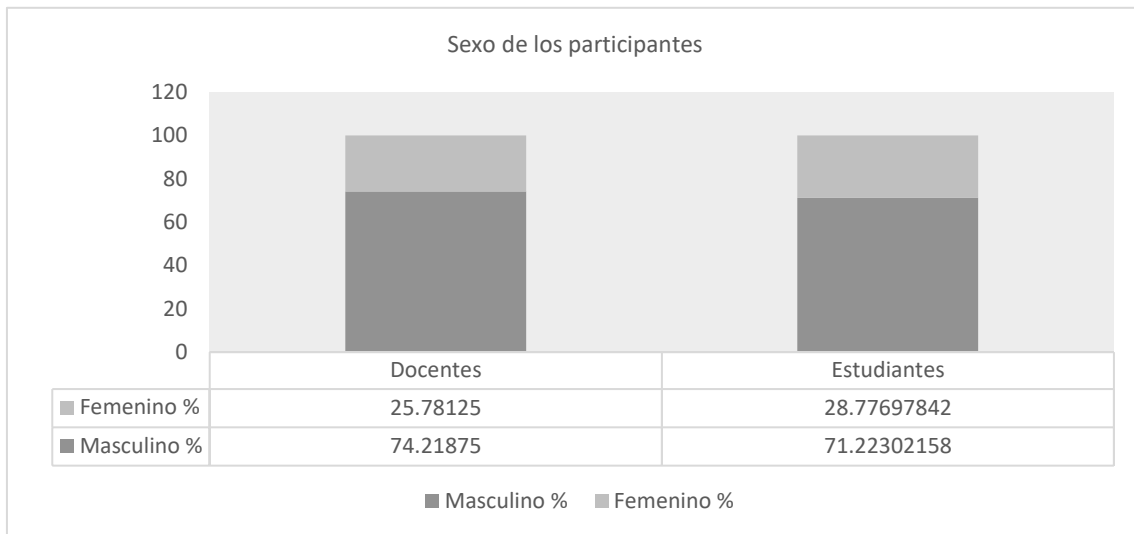
Los cuestionarios se diseñaron con respuestas numéricas, con una graduación de una sola dirección conocida como escalamiento tipo Likert donde 1 = "Totalmente en desacuerdo", 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo y 5 = "Totalmente de acuerdo". Antes de llevar a cabo el estudio completo se aplicó el protocolo de investigación en una prueba piloto, se recopilaron los datos correspondientes; a partir de ello, se analizaron los datos la variable clima organizacional de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras obteniendo un alfa de Cronbach de 0.993. La variable calidad en el servicio de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras obtuvo un alfa de Cronbach de 0.924 valores significativamente superiores al mínimo aceptable de 0.70 medida de confiabilidad para evaluar la consistencia interna de un instrumento de investigación. (Steiner, D. L. 2003).

Se utilizó fórmula para población finita, se obtuvo una muestra de 128 docentes para medir el clima organizacional y una muestra de 139 estudiantes para medir la calidad en los servicios, esto es una porción representativa del universo, que se seleccionó para realizar el estudio (Sampieri et al., 2014, p. 163). La técnica de muestreo fue la encuesta; y se aplicó una muestra al azar simple. Antes del estudio completo primero se hizo un pequeño ensayo con el propósito principal de probar y evaluar la viabilidad y eficacia de los métodos y procedimientos que se utilizaron en la investigación principal, permitiendo identificar limitaciones en el diseño de la investigación, así como realizar ajustes necesarios antes de iniciar el estudio completo, por ejemplo, la idea inicial era poder llenar la encuesta en línea, pero no hubo colaboración, fue necesario aplicar una a una en físico. Además, el ensayo proporcionó la oportunidad de familiarizarse con las encuestas para la recogida de información y evaluar su idoneidad. La información obtenida fue ordenada en el software Excel analizada en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25), siendo clasificados los datos en aspectos descriptivos a través de frecuencias y correlaciones, por medio de sus factores de análisis. Este método responde a los objetivos de la investigación y la comprobación de hipótesis.

Análisis Descriptivo

Gráfico 1

Frecuencia observada del sexo

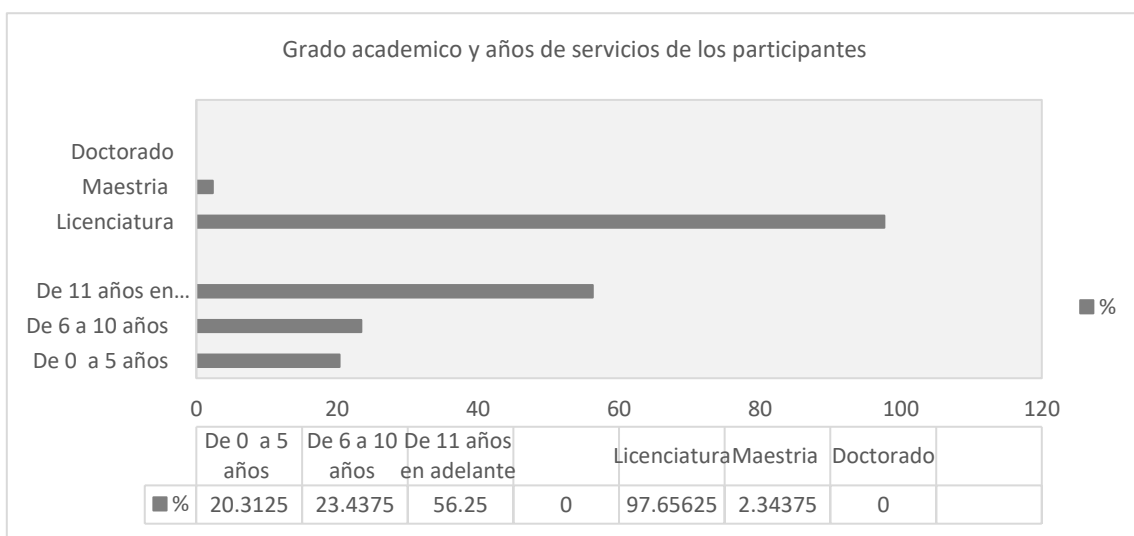


Fuente: elaboración propia.

Se observó que el mayor porcentaje de los participantes para la evaluación del clima organizacional y calidad en el servicio son del sexo masculino, porque se abordaron centros educativos donde predominan las carreras técnicas y se abordó a los participantes en los talleres de electricidad, estructuras metálicas entre otros, como consecuencia tienen mayor demanda por parte de los varones.

Gráfico 2

Grado académico y años de servicios del personal docente



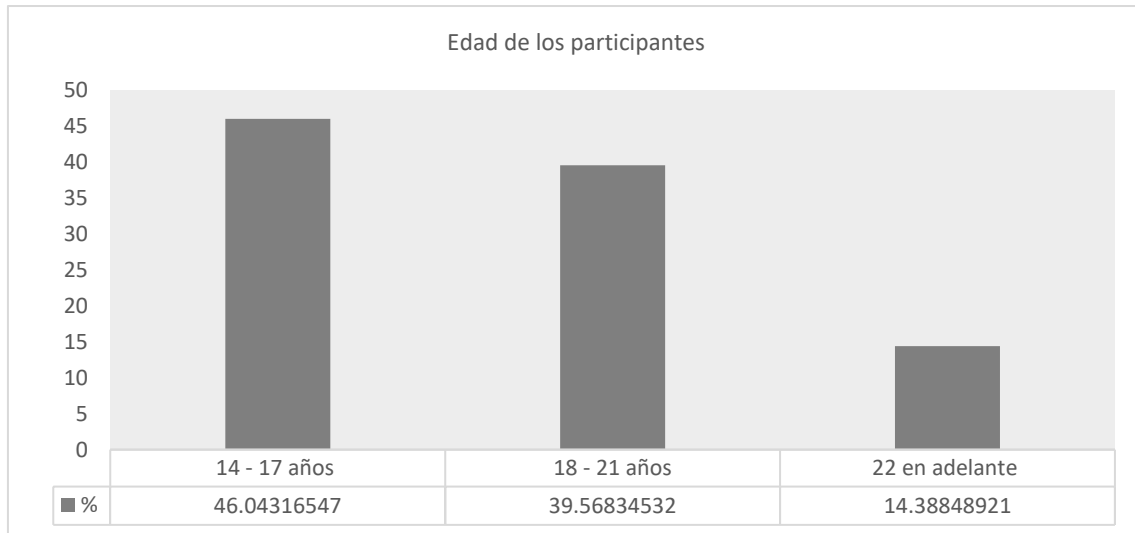
Fuente: elaboración propia.

El mayor porcentaje de los participantes tienen el grado de licenciatura debido a que son personas mayores, con mucha antigüedad en sus labores y se observa un porcentaje muy bajo que tienen el grado de maestría.

El mayor número de participantes tienen una antigüedad de 11 o más años de servicio a causa de que hay muy poco ingreso de nuevos colaboradores.

Gráfico 3

Frecuencia observada de la edad de los participantes

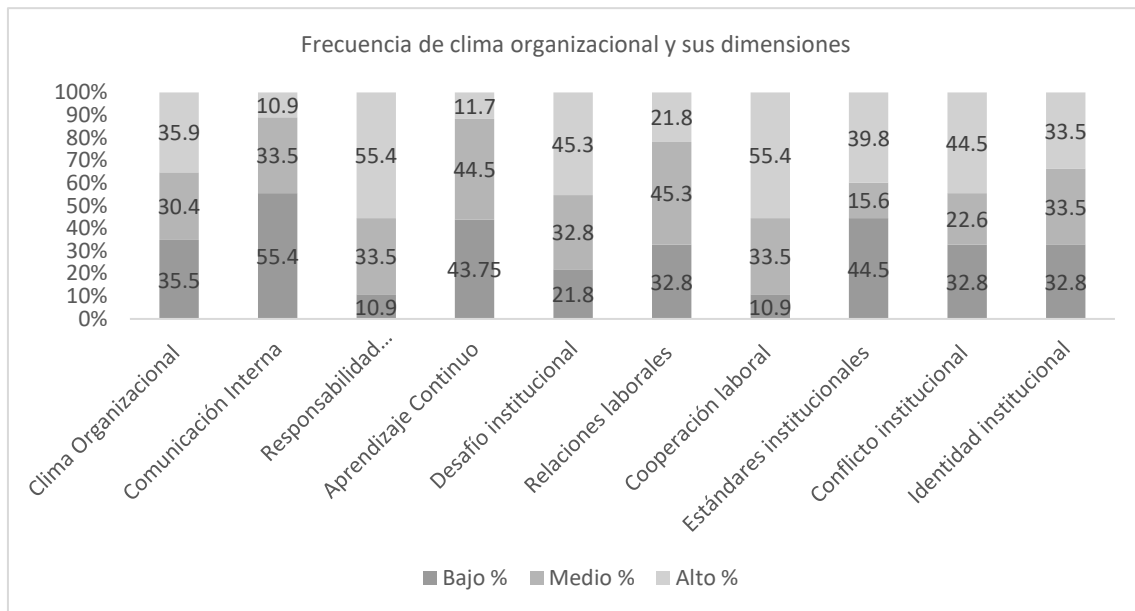


Fuente: elaboración propia.

El menor porcentaje de los jóvenes encuestados tienen 22 años de edad en adelante. Ya que la educación media en el país está contemplada para los jóvenes en edades entre 16 y 18, sin embargo, hay excepciones, porque inicialmente los padres podían matricular los niños en edades bien tempranas al nivel prebásico y básico llegando al nivel medio adolescentes de 14 años en adelante; pero hoy en día existe una ley que estipula las edades de ingreso de los niños al nivel prebásico y básico y un sistema de administración de centros educativos que automáticamente rechazaba el ingreso de los niños menores a la edad estipulada. La educación media en Honduras está contemplada que los jóvenes la inicien a los 16 años y la finalicen a los 18 años de edad; cabe la aclaración que el sistema no rechaza a los niños y jóvenes mayores a la edad estipulada, solo a los menores en niveles pre básica y básica; educación media es secuencia de los niveles anteriores.

Gráfico 4

Porcentaje de frecuencia observada, en baremos de tres niveles de las dimensiones del clima organizacional



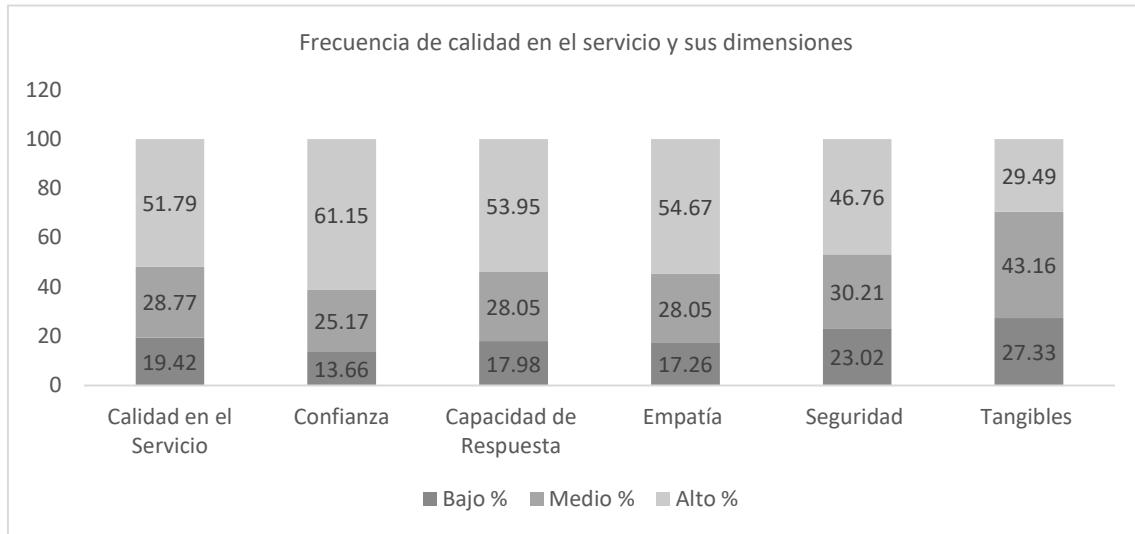
Fuente: elaboración propia.

El gráfico proporciona información sobre la distribución de respuestas en relación al clima organizacional en los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras y las diferentes dimensiones evaluadas. Hay una gran variabilidad en las respuestas de la variable clima organizacional.

Las dimensiones con mayores porcentajes en el baremo “Bajo” son comunicación interna y estándares institucionales, los mayores porcentajes en el baremo “Medio” son aprendizaje continuo relaciones laborales e identidad institucional identificándose como áreas de mejora, los mayores porcentajes en el baremo “Alto” son para las dimensiones responsabilidad institucional, cooperación laboral y desafío institucional identificadas como las fortalezas institucionales en función de las percepciones de los participantes. También es calificada con el porcentaje más alto en el baremo “Alto” los conflictos.

Gráfico 5

Frecuencias observadas en baremos para tres niveles en las dimensiones de la Calidad en el Servicio



Fuente: elaboración propia.

La tabla está exponiendo que los participantes en términos generales valoran positivamente la calidad de los servicios, pero podría ser mejorada en aspectos específicos. La calidad del servicio fue calificada como "Alto" en términos de confianza, capacidad de respuesta, empatía y seguridad y obtuvo la calificación "Medio" en términos de tangibles.

Prueba de Normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional

Pruebas de normalidad			
Variable	Kolmogorov - Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.13	128	0.00
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: elaboración propia en base a la información obtenida del instrumento de medición del Clima Organizacional de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras.

Dado que el P- valor obtenido en la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor al alfa 0.05 ($P= 0.01 < \alpha 0.05$) confirma que los datos no siguen una distribución normal. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad y se acepta la hipótesis alternativa de diferencias (Conover, W. J. 1999).

Análisis Correlacional

Tabla 2

Correlación no paramétrica spearman del clima organizacional y sus dimensiones

		Correlaciones Rho de Spearman									
		C.O	C.I	R. I	A.C	D.I	R. L	C.L	E. I	C.I	I.I
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1	.993**	.980**	.997**	.996**	.996**	.989**	.996**	.998**	.989**
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	.993**	1	.977**	.992**	.995**	.995**	.987**	.989**	.993**	.983**
Responsabilidad Institucional	Coeficiente de correlación	.980**	.977**	1	.979**	.983**	.981**	.974**	.983**	.980**	.970**
Aprendizaje Continuo	Coeficiente de correlación	.997**	.992**	.979**	1	.996**	.997**	.989**	.993**	.994**	.986**
Desafío Institucional	Coeficiente de correlación	.996**	.995**	.983**	.996**	1	.999**	.991**	.993**	.995**	.989**
Relaciones Laboral	Coeficiente de correlación	.996**	.995**	.981**	.997**	.999**	1	.992**	.994**	.995**	.989**
Cooperación Laboral	Coeficiente de correlación	.989**	.987**	.974**	.989**	.991**	.992**	1	.981**	.988**	.982**
Estándares Institucional	Coeficiente de correlación	.996**	.989**	.983**	.993**	.993**	.994**	.981**	1	.994**	.984**
Conflicto Institucional	Coeficiente de correlación	.998**	.993**	.980**	.994**	.995**	.995**	.988**	.994**	1	.986**
Identidad Institucional	Coeficiente de correlación	.989**	.983**	.970**	.986**	.989**	.989**	.982**	.984**	.986**	1
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)											

Fuente: elaboración propia.

En la tabla de correlaciones se utilizaron siglas para disminuir el tamaño de la misma se describe el significado de cada sigla en el orden que aparecen en la tabla CO= clima organizacional,

CI=comunicación interna, RI= Responsabilidad institucional, AC= aprendizaje continuo, DI= desafío institucional, RL= relaciones laborales, CL= cooperación laboral, EI= estándares institucionales, CI=conflicto institucional, II= identidad institucional.

El clima organizacional está altamente correlacionado con todas las dimensiones del estudio, ya que los coeficientes de correlación oscilan entre .980** hasta .998**. Todas las correlaciones son significativas a un nivel de confianza del 99% ($p < 0.01$), lo que explica que hay una relación muy fuerte y significativa entre el clima organizacional y sus dimensiones.

Estos resultados muestran que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la comunicación, la responsabilidad, el aprendizaje, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, el conflicto y la identidad en la organización. Igualmente, las diferentes dimensiones están estrechamente relacionadas entre sí. Por lo tanto, es importante que los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras presten atención a estas dimensiones para mejorar el clima organizacional y, por ende, mejorar la productividad y satisfacción de los colaboradores.

Tabla 3

Correlación no paramétrica Spearman de Calidad en el Servicio y sus dimensiones

Correlaciones Rho de Spearman		C.S	C	C.R	E	S	T
Calidad en el servicio	Coeficiente de correlación	1	.988**	.986**	.994**	.996**	.994**
Confianza	Coeficiente de correlación	.988**	1	.996**	.990**	.987**	.983**
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.986**	.996**	1	.988**	.984**	.980**
Empatía	Coeficiente de correlación	.994**	.990**	.988**	1	.993**	.989**
Seguridad	Coeficiente de correlación	.996**	.987**	.984**	.993**	1	.990**
Tangible	Coeficiente de correlación	.994**	.983**	.980**	.989**	.990**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla de correlaciones se utilizaron siglas para disminuir el tamaño de la misma se describe el significado de cada sigla en el orden que aparecen en la tabla CS= calidad en el servicio, C= confianza, CR= capacidad de respuesta, E= empatía, S= seguridad y ET=elementos tangibles.

La tabla de correlación de Rho de Spearman muestra una fuerte relación lineal positiva entre La variable Calidad de los Servicios con todas sus dimensiones, con coeficientes de correlación que van desde .986** hasta .996**. A la par, todas las dimensiones entre sí. Las correlaciones, significativas a un nivel de confianza del 99% ($p < 0.01$), al 1%, indican una relación no aleatoria en una muestra de 139 estudiantes, confirmando la fuerte relación entre las características del servicio con sus dimensiones y la calidad percibida.

Estos resultados indican que la calidad en el servicio está estrechamente relacionada con la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. Cuando la calidad en el servicio es

alta, es probable que también se perciban altos niveles de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Estos hallazgos resaltan la importancia de enfocarse en mejorar estas dimensiones para brindar un mejor servicio a los clientes. Al hacerlo, es más probable que se mejore la percepción general de la calidad del servicio y se logre una mayor satisfacción del cliente.

Comprobación de Hipótesis

Tabla 4

Correlación no paramétrica Spearman de clima organizacional y calidad en el servicio

Correlaciones no paramétricas				
			Variable clima organizacional	Variable calidad en el servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.998**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Calidad en el servicio	Coeficiente de correlación	.998**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

Fuente: elaboración propia.

El P - valor calculado de la correlación no paramétrica Rho de Spearman es 0.001 es menor a 0.05 (0.001 < 0.05), el coeficiente rho de Spearman es de .998** indica que la relación entre las variables es directa y su grado es muy alto. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Este estudio tenía como objetivo principal analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio en una muestra representativa. Para ello, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que incluyó la aplicación de cuestionarios estandarizados para medir tanto el clima organizacional como la calidad en el servicio, así como entrevistas en profundidad con autoridades del sector, docentes y estudiantes.

De acuerdo al estudio de correlación no paramétrica Spearman en el programa IBM SPSS la correlación entre el Clima Organizacional y la Calidad en el Servicio de los centros de educación media de Colón Honduras es positiva y extremadamente alta, con un coeficiente de correlación de 0.998** significativa a un nivel de confianza del 99% ($p < 0.01$), esto implica que cuando el clima organizacional es positivo, es más probable que la calidad del servicio sea alta. Esta afirmación se alinea con investigaciones previas, como la de Jesús Guillermo Sotelo Asef y Ernesto Geovani Figueroa González (2017) denominada "El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior". Donde afirman que hay correlación y linealidad significativa entre la variable de clima organizacional y calidad en el servicio.

Para el clima organizacional se consideró las dimensiones comunicación interna, responsabilidad laboral, aprendizaje continuo, desafío institucional, relaciones laborales, cooperación laboral, estándares institucionales, conflicto institucional e identidad institucional. De acuerdo con el estudio de correlación no paramétrica Spearman en el programa IBM SPSS el clima organizacional está altamente correlacionado con todas las dimensiones del estudio, ya que los coeficientes de correlación oscilan entre .980** hasta .998**. Todas las correlaciones son significativas a un nivel de confianza del 99% ($p < 0.01$), lo que explica que hay una relación muy fuerte y significativa entre el clima organizacional y sus dimensiones.

Los estudiantes valoran positivamente la calidad de los servicios, pero podría ser mejorada en aspectos específicos, también cabe resaltar que un porcentaje significativo de participantes tiene una experiencia neutral con el servicio en términos de calidad, y otro porcentaje tiene una experiencia negativa, perciben y califican bajo el servicio en términos de calidad lo que explica que hay margen de mejora en todas las dimensiones del servicio especialmente en los tangibles, para garantizar una experiencia más satisfactoria y positiva para los estudiantes. La calidad de los servicios en las instituciones debe ser revisada y acérrimamente perfeccionada permanentemente.

De acuerdo a los resultados estadísticos las dimensiones del clima organizacional con calificaciones bajas, como la comunicación interna y los estándares institucionales, son áreas de mejora en las que se deben enfocar los esfuerzos para mejorar el ambiente de trabajo. Por otro lado, las dimensiones con calificaciones altas, como la responsabilidad institucional, el desafío institucional y la cooperación laboral, son fortalezas que deben mantenerse y fomentarse. Sin olvidar que las dimensiones del clima laboral están interrelacionadas y pueden afectarse mutuamente. Por ejemplo, los conflictos institucionales pueden afectar negativamente la cooperación laboral y la comunicación interna, mientras que una identidad institucional fuerte puede promover una mayor responsabilidad institucional y un mayor compromiso con la institución. Conforme a los datos estadísticos la calidad del servicio fue calificada como Alto en términos de confianza, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, sin embargo, los porcentajes en contraposición son bastante significativos; obtuvo la calificación Medio en términos de tangibles con porcentajes significativos tanto en Alto como en Bajo. El servicio ha demostrado ser confiable, efectivo, amable y seguro en la atención de las necesidades de los participantes, pero hay áreas de mejora, principalmente en cuanto a los aspectos tangibles. La calidad de los servicios debe ser el aspecto que debe captar la atención de todos los miembros de la institución para orientar sus operaciones.

El resultado del coeficiente de determinación muestra que el cambio en R cuadrado; el clima organizacional explica el 95% de la variabilidad en la calidad del servicio. El cambio en F, está indicando que el cambio en R cuadrado es altamente significativo ($p < 0.01$). Al agregar la variable independiente (Clima Organizacional) al modelo mejora significativamente la capacidad del modelo para explicar la variabilidad en la variable dependiente (Calidad en el servicio).

Estos hallazgos de R^2 o coeficiente de determinación, medida estadística importante para evaluar la calidad del ajuste de un modelo de regresión y la relación entre las variables independientes y la variable dependiente o sea la fuerza de la relación entre ellas, se alinea con investigaciones previas, como la de Jesús Guillermo Sotelo Asef y Ernesto Geovani Figueroa González (2017) denominada "El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior". Donde afirman que hay correlación y linealidad significativa entre la variable clima organizacional y calidad en el servicio en su estudio los resultados que obtuvieron $R=0.864$, para afirmar la linealidad con una correlación grande. El ajuste también es significativo $R^2=0.746$. Mostrado que el análisis realizado es bueno para validar el modelo de regresión en estudios similares.

Estos resultados del estudio reflejan que mejorar el clima organizacional puede tener un efecto muy significativo en la calidad del servicio proporcionado por las instituciones de educación media del departamento de Colón, Honduras.

En respuesta a los hallazgos, es imperativo que las instituciones de educación media del departamento de Colón, para mejorar el clima organizacional y la calidad del servicio brindado emprendan acciones como:

Mantener y fortalecer la responsabilidad y desafío institucional, así como la cooperación laboral ya que se identificaron como fortalezas de los centros de educación media del departamento de Colón, Honduras.

Introducir cambios planificados para mejorar la calidad en la comunicación interna, tanto la comunicación escrita, en los correos electrónicos, circulares, boletines informativos y otros, optimizando los canales de comunicación para que sean efectivos al momento de compartir información importante; así mismo, fomentar la calidad de la información oral promoviendo la retroalimentación y el diálogo abierto entre el personal docente y administrativo, y promoviendo de forma periódica la retroalimentación y el diálogo abierto entre estudiantes y padres de familia. Realizar reuniones compartiendo ideas y opiniones con sus compañeros de trabajo, ayudará oportunamente a la mejora de la comunicación interna.

Diseñar estándares institucionales claros, realistas, consistentes, relevantes y alineados con los objetivos institucionales, con el soporte y los recursos necesarios para que se pueda verificar el cumplimiento de estos, actualizándose y mejorándolos regularmente para asegurar la calidad de los servicios.

Optimizar y ajustar la calidad y presentación del aspecto físicos y visibles o sea de los elementos tangibles para satisfacer mejor las expectativas y necesidades de los usuarios y brindar una experiencia positiva; cada centro educativo identificando de forma particular y específica las áreas de mejora y tomar acciones correctivas en cuanto a recursos tecnológicos, pedagógicos para que sean modernos y efectivos, igualmente que el equipo esté en buen estado y los materiales e instalaciones conviene que sean adecuadas para el desarrollo de las actividades escolares.

De acuerdo con los resultados estadísticos se puede afirmar que existe una relación positiva y alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable calidad en el servicio de los centros de educación media de Colón Honduras, implica que cuando el clima organizacional es favorable tiene un impacto muy significativo en la calidad del servicio. Mejorar el clima organizacional puede tener un efecto positivo y significativo con más probabilidad que los centros de educación media logren una mayor calidad en el servicio y alta satisfacción de los alumnos.


El clima organizacional fue evaluado positivamente, hay una gran variabilidad en las respuestas, con porcentajes similares para las tres opciones 33.5% para la calificación "Bajo" 30% para "Medio" y 35.9% para la "Alta". Por lo que hay áreas del clima organizacional positivas, pero hay áreas en las que se puede mejorar.

Los estudiantes valoran positivamente la calidad de los servicios también cabe resaltar que un porcentaje significativo de participantes tiene una experiencia neutral con el servicio en términos de calidad, y un menor porcentaje tiene una experiencia negativa. Para garantizar una experiencia más satisfactoria y positiva para los estudiantes la calidad de los servicios en las instituciones debe ser revisada y acérrimamente perfeccionada permanentemente.

REFERENCIAS

- Conover, W. J. (1999). *Practical nonparametric statistics* (3rd ed.).
- Corín, R., & Taylor, S. A. (1992). The role of trust in cooperative customer-supplier relationships in the service sector: An exploratory study. *Journal of Business Research*, 25(3), 251-269.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- García, A., & Zapata, L. (2008). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa de servicios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 189-206.
- García, O. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hernández, J., Barrios, A., & Martínez, D. (2018). Clima organizacional y calidad en el servicio: Un estudio en empresas del sector turismo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 18-34.
- Ibarra, H., y Casas, R. (2015). Propuesta de modelo de evaluación de calidad de servicio en instituciones.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality: Selected papers*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional: Guía para su medición e intervención en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Méndez Álvarez, C. E. (1980). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Sampien, R., Collier, J. E., y Chelladurai, P. (2014). Un modelo conceptual de calidad de servicio en el comercio electrónico: Implicaciones para la estrategia y la investigación.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Senge, P. M. (2010). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Crown Business.
- Steiner, D. L. (2003). *Foundations of psychological thought: A history of psychology*. SAGE Publications.
- Sudersky, J. (1977). *Organizational climate and employee attitudes*.
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación Delaware la percepción Delaware la calidad Delaware los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF.

Vizcaíno, A. d., Vargas, J., y Gaytán, J. (2017). SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad, 265-281. educativas de nivel superior. Revista de la Facultad de Ingeniería, 30(2), 77-86.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .