

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año X. Vol. X. N°19. Julio - Diciembre. 2024

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

[DOI 10.35381/cm.v10i19.1346](https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1346)

Clima organizacional, satisfacción laboral, y percepción de calidad del servicio en empleados públicos. Revisión sistemática

Organizational climate, job satisfaction, and perception of service quality in public employees. Systematic review

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

osoliss@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0009-0008-3506-6452>

Recepción: 10 de marzo 2024

Revisado: 15 de mayo 2024

Aprobación: 15 de junio 2024

Publicado: 01 de julio 2024

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

RESUMEN

El objetivo del presente estudio se basó en desarrollar una revisión sistemática en relación al clima organizacional que se promueve dentro de las instituciones estatales en los últimos 7 años entre artículos de Perú y otros países, considerando su influencia en la satisfacción laboral y percepción de la calidad de servicio que éstas prestan. Metodológicamente, se enfocó en una investigación documental de revistas indexadas de carácter académico como Redalyc y Scielo. Los resultados evidencian la necesidad de rescatar los distintos enfoques de esta problemática a fin de lograr la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio que brinda la entidad al usuario. Como conclusión, el Clima Organizacional es de mucha importancia para generar un adecuado nivel de Satisfacción Laboral y que la percepción de calidad del servicio desde el trabajador es buena.

Descriptor: Clima Organizacional; satisfacción laboral; calidad de servicio. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this study was based on developing a systematic review of the organizational climate promoted within state institutions in the last 7 years among articles from Peru and other countries, by considering its influence on job satisfaction and perception of the quality of service they provide. Methodologically, it was focused on a documentary research of academic indexed journals, such as Redalyc and Scielo. The results show the need to rescue the different approaches to this problem in order to achieve job satisfaction and the perception of the quality of the service provided by the entity to the user. As a conclusion, the Organizational Climate is of great importance to generate an adequate level of Job Satisfaction and the perception of quality of service from the worker is good.

Descriptors: Organizational climate; job satisfaction; quality of service (UNESCO Thesaurus).

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

INTRODUCCIÓN

Conocer el clima organizacional es esencial para las empresas, puesto que refleja de manera más exacta los estándares con los que cuenta la organización en cuanto a relaciones laborales. Cuando es óptima, fomenta beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa, en tanto, al no ser así, propicia pérdidas, egresos, problemas al interno y otros escenarios adversos que podrían conllevar a las empresas, inclusive a la quiebra (Montoya et al., 2017). Trocoso et al. (2024) expresan que:

Actualmente, a nivel mundial el clima organizacional representa gran interés para todas las organizaciones, por su influencia en todos los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. (p. 43)

En este sentido, el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción del personal y, por lo tanto, en la productividad. A su vez, este redundando en las estimulaciones y las formas de comportarse frente a clientes internos y externos de los empleados; se puede afirmar entonces que en la Sociología está su génesis (Iglesias et al., 2020).

En ese sentido, es menester tener claro que en toda empresa siempre hay algo por mejorar y que son los trabajadores quienes deben promover ese aspecto (Pedraza, 2018). En ocasiones, el Clima Organizacional es medianamente satisfactorio, redundando negativamente en la satisfacción laboral y la calidad del servicio brindado.

En esa línea, a fin de optimizar el clima organizacional en una entidad estatal o privada, principalmente de salud, se debe ejecutar un plan que muestre y refleje aquellos aspectos que están distrayendo a los trabajadores para lograr sus objetivos y alcanzar sus metas en sus puestos de trabajo (Vázquez et al., 2022).

Por este motivo, se necesita trabajar más intensamente en planificación estratégica de las empresas e instituciones en cuanto al fortalecimiento de la calidad de servicios

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

mediante la gestión de los recursos necesarios para el buen funcionamiento del ente, procurando la participación activa en todos los niveles y jerarquías a fin de que los colaboradores, en su totalidad, conozcan su entorno laboral y las principales situaciones que pueden presentarse al desenvolver su rol (García, 2024; Ortega et al., 2024; Sotelo y Figueroa, 2017).

Vale decir, además, que cuando el empresario o director ejecutivo de una entidad ya sea pública o no, invierte en mejorar la calidad del ambiente de trabajo y el Clima Organizacional, a través de diversos mecanismos y herramientas científicamente comprobadas, logra un momento decisivo para satisfacer a los trabajadores y mejorar tanto su trabajo como sus rendimientos en la institución (Salgado y Giacomozzi, 2019).

Desde esta perspectiva, el Clima Organizacional es un elemento muy potente que tiene la capacidad de influenciar en la calidad del servicio que brinda la entidad al usuario, tanto interno como de afuera. Un adecuado Clima Organizacional produce resultados muy positivos que alimentan una percepción positiva al usuario interno y externo, conllevando a la satisfacción de ambos e inclusive de los trabajadores y de sus relaciones con los compañeros quienes, al mostrar gusto por su trabajo, pueden lograr un desempeño satisfactorio (Pujol y Dabos, 2018; Tinoco, 2023).

Por lo antes indicado, nace como pregunta de investigación: ¿Qué estudios se han realizado en relación al Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio en entidades públicas? Para responder esta incógnita, es de suma importancia analizar el Clima Organizacional y su incidencia en variables importantes en toda empresa, ya que en la actualidad muchas de las organizaciones públicas como municipalidad, colegios, hospitales, entre otros, han tratado de integrar a su sistema de trabajo diferentes enfoques y teorías sobre cómo saber gerenciar de una manera moderna, en función de transformar y encauzar debilidades y mejorar las fortalezas encontradas para lograr tener un Clima

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

Organizacional óptimo que conlleve a mejores niveles de Satisfacción Laboral y percepción de la calidad del servicio.

Dado este contexto, el principal objetivo de la presente investigación es desarrollar una revisión sistemática en relación a los estudios que se han realizado del Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio en entidades públicas.

El presente estudio muestra la revisión de distintos artículos científicos de los últimos 7 años sobre la importancia del Clima organizacional en la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio que brinda la entidad al usuario, haciendo consulta en distintos buscadores académicos, entre artículos de Perú y otros países donde también existe el interés acerca de este tema.

MÉTODO

Se realizó una investigación a nivel bibliográfico, tomando distintos artículos científicos orientados a las variables de estudio. Para ello, se seleccionaron artículos de los últimos siete años, es decir, del periodo 2017-2024, para una recolección de datos actualizados en base al tema en cuestión. Los sitios de búsqueda para la revisión sistemática han sido los principales buscadores académicos Redalyc y Scielo, obteniéndose estudios y artículos de revistas científicas relacionados al Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral y percepción de la calidad de servicio por parte de los colaboradores de una institución estatal.

Esta revisión fue básica, es decir, se trató de un estudio teórico que reunió información sobre distintos tipos de bibliografía, con el fin de encontrar aquellos aportes que respaldaran el tema de investigación y los hechos observables sin la experimentación o alteración del tema a estudiar.

Cabe destacar que además se utilizó el método de la revisión sistemática. Mediante dicho método se sintetizó la evidencia científica en un solo documento que respondió al objetivo

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

de la pregunta de investigación. Se reunieron diferentes bibliografías de carácter académico en una especie de recolección realizada por la técnica del análisis documental.

Se trabajó utilizando la técnica del análisis bibliográfico, el cual es utilizado para la búsqueda especializada y a profundidad en archivos bibliográficos, con el propósito de resumir de modo metódico y objetivo, las investigaciones recogidas. Estas investigaciones tuvieron en común una temática, que surgió del problema de interés y ayudaron a responder la pregunta formulada en un inicio. Para registrar los artículos seleccionados, se utilizó como instrumento la ficha de recolección de datos de estudios científicos, en la cual se pudo organizar la información clave de cada uno de estos en diferentes ítems.

Como se mencionó antes, se realizó una revisión sistemática, que permitió ubicar, a través de diferentes buscadores académicos, investigaciones que fueron desarrolladas dentro del tema de interés, es decir, sobre el Clima Organizacional y cómo este incide en la Satisfacción Laboral y en la percepción de la calidad del servicio que brindan las entidades públicas. Posteriormente, se seleccionaron cuidadosamente artículos, considerando la problemática, para ello, se revisó su contenido anticipadamente. Además, estos siguieron el formato de: Título, resumen, palabras clave, metodología, contenido, con información concerniente al tema del Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio brindado. Se seleccionaron investigaciones tanto nacionales como internacionales, así como en dos idiomas: español e inglés. Se aplicaron diferentes filtros en la búsqueda de artículos, considerando la taxonomía siguiente: Clima Organizacional / Satisfacción Laboral / Percepción de la Calidad del Servicios al ciudadano.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

Criterios de inclusión

- Investigaciones científicas publicadas desde el año 2017 al año 2024 que guardaran relación con el Clima Organizacional, su incidencia en la satisfacción laboral y la percepción de la calidad de servicio que brindan las instituciones estatales en diversos países de América.
- Estudios en idiomas inglés y español.
- Textos completos.
- Artículos de revistas indexadas.
- Se buscó entre los resultados la palabra “Clima Organizacional”, “Satisfacción Laboral” y “Percepción de la Calidad del Servicios”.

Criterios de exclusión

Se excluyeron los artículos que no estuvieron indexados en las bases de datos científicas reconocidas, además de aquellos estudios que no estuvieron orientados a la temática de la investigación por mucho que se enfocaran en la variable.

RESULTADOS

Luego de revisar los diferentes artículos académicos en sus respectivos buscadores, se seleccionaron 15 artículos de revistas indexadas que tuvieron relación con el tema de interés. Es así que, las investigaciones fueron extraídas de las bases de datos Redalyc y Scielo. Se tomaron en consideración, como se mencionó en la metodología, artículos de los últimos siete años (2017-2024) tanto en inglés como español. La taxonomía principal fue Clima Organizacional / Satisfacción Laboral / Percepción de la Calidad del Servicios.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

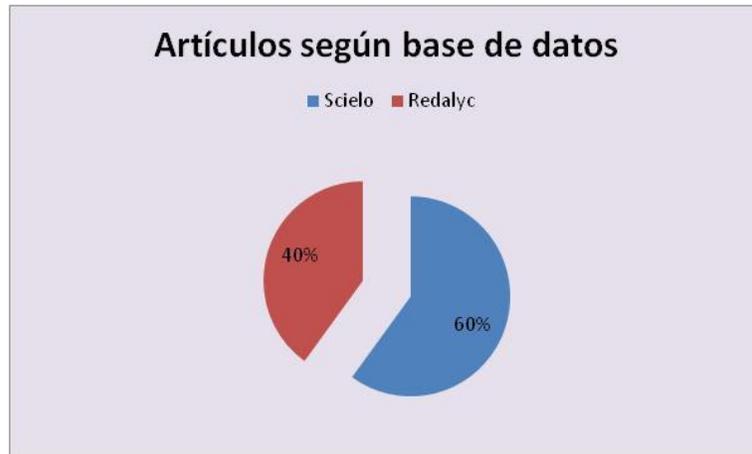


Figura 1. Artículos según base de datos.
Elaboración: El autor.

La figura 1, muestra los buscadores utilizados y el número de artículos que se eligieron. Los buscadores con más artículos escogidos fueron de Scielo con un total de 9 (60%), le sigue Redalyc con 6 representando el (40%). Ahora bien, respecto a sus años de publicación, se tiene lo siguiente:

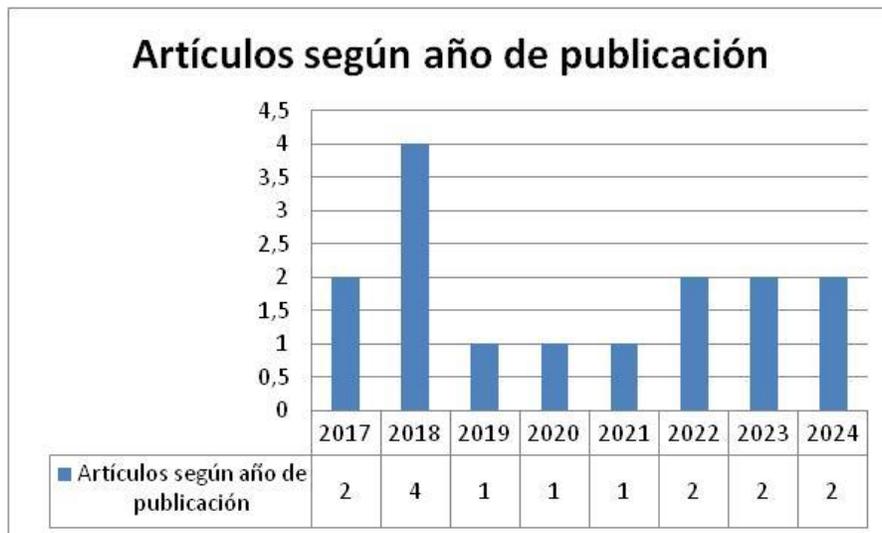


Figura 2. Artículos según año de publicación.
Elaboración: El autor.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

La figura 2 muestra que fue en el año 2018, donde se pudo encontrar mayor número de investigaciones con 4; en segundo lugar, se encontró que 2 artículos fueron publicados en los años 2017, 2022, 2023 y 2024, en tanto en los años 2019, 2020 y 2021 fue publicado 1.

Por último, mostramos a continuación, a los países de origen de los artículos seleccionados, así tenemos:

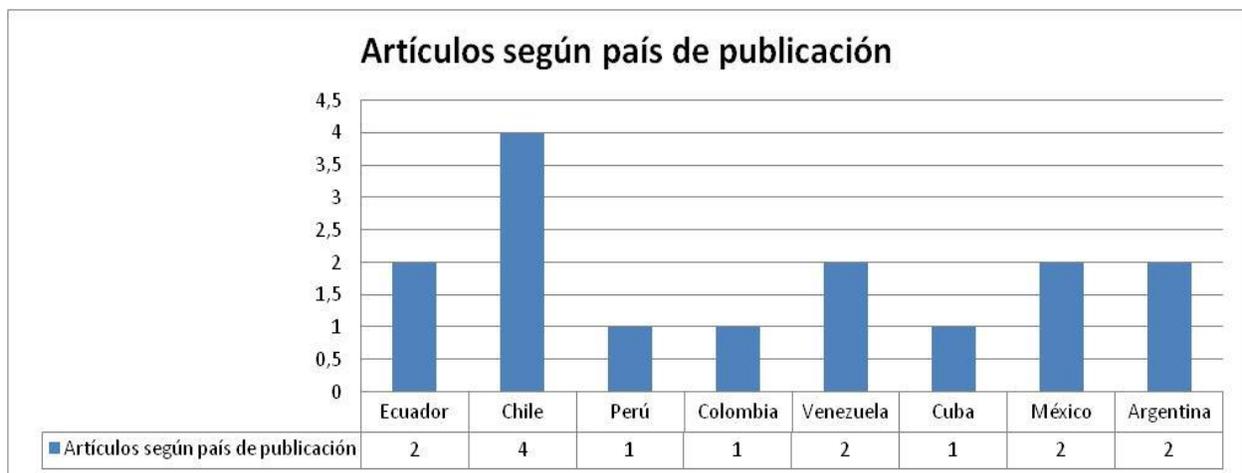


Figura 3. Artículos según país de publicación.
Elaboración: El autor.

La figura 3 muestra que los estudios sobre el Clima Organizacional, al parecer son de interés en Ecuador, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, Cuba, México y Argentina, siendo Chile el país con mayor cantidad de estudios.

A continuación, se presenta la relación de los artículos y su aporte vinculado a la problemática del estudio. En la tabla 1 se expone, entonces, un resumen de diferentes aportes que rodean este importante tema de gestión en una entidad pública.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

Tabla 1.

Título y aporte de los artículos analizados en cuanto a clima organizacional, satisfacción laboral, y percepción de calidad del servicio.

N°	Autor (es)	Título del artículo	Aporte al estudio
1	(Cevallos et al., 2018)	Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad.	Con los resultados alcanzados, se planteó una metodología más objetiva para reconocer si existen o no avances en la calidad del servicio que brinda una organización. Basado en los datos obtenidos, se puede concluir que la herramienta SERVQUAL es apropiada para reconocer indicadores de calidad de servicio claves en diferentes tipos de organizaciones.
2	(Chiang et al., 2024)	Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales.	Los autores determinaron que la satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa sobre el clima organizacional, destacándose como aspectos clave: la satisfacción con el grupo de trabajo y la oportunidad de desarrollo.
3	(Chiang et al., 2021)	Análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas.	Este estudio destaca la armonía entre el trabajo y la familia con niveles moderados, específicamente, en los funcionarios universitarios. Los niveles de satisfacción laboral presentaron resultados positivos. Las correlaciones indican que una percepción positiva de la conciliación trabajo-familia se asocia con un mejor control laboral.
4	(Cortez, 2023)	Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática.	La autora resaltó que el clima organizacional permite el empleo de estrategias de prevención y corrección para generar la satisfacción de los colaboradores en pro de alcanzar las metas organizacionales.
5	(Donawa, 2018)	Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones.	En su investigación resalta que el factor motivacional del empleado forma parte de la satisfacción laboral, lo cual conduce al alcance de una calidad laboral dentro de una organización.
6	(García, 2024)	Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional.	La autora se planteó describir el fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional, cuya implementación puede contribuir a mejorar la experiencia de los pacientes, el uso de los recursos y los servicios de salud.
7	(Iglesias et al., 2020)	Estudios de clima organizacional: revisión integrativa.	Consideraron analizar la producción científica sobre el clima organizacional existente en la literatura. Los estudios muestran la relevancia y efectividad de una gestión de clima organizacional, evidenciándose que influye en la satisfacción de usuarios.
8	(Montoya et al., 2017)	Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena.	Su objetivo giró en torno a determinar la relación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior, logrando percibir que el clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

9	(Ortega et al., 2024)	El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional.	Se enfocaron en determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Intereses Marítimos de la Armada del Ecuador. Los resultados evidenciaron que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral se cumple parcialmente.
10	(Pedraza, 2018)	El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.	Se preocupó por analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Como resultado, tres dimensiones del clima organizacional mostraron relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral.
11	(Pujol y Dabos, 2018)	Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.	El objetivo es identificar los principales factores determinantes de la satisfacción laboral, a partir de una revisión de investigaciones publicadas en revistas científicas de alto impacto durante las últimas dos décadas. En sus resultados se evidenciaron pocos estudios relacionados con el análisis simultáneo de los efectos de determinantes disposicionales y situacionales sobre la satisfacción laboral.
12	(Salgado y Giacomozzi, 2019)	Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile.	Centraron su interés en determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional dentro del campo de la atención primaria de salud. Por ende, concluyeron que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios estudiados.
13	(Sotelo y Figueroa, 2017)	El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.	Los autores buscaron determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, obteniendo como resultado que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.
14	(Tinoco, 2023)	Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana.	Determinaron que el clima organizacional influye de forma óptima en el desempeño, la motivación y el compromiso de los trabajadores e inclusive en sus relaciones interpersonales con sus pares y clientes.
15	(Vázquez et al, 2022)	El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021.	Llevaron a cabo una investigación con el objetivo de caracterizar el trabajo de los Centros de Diagnóstico Integral (CDI), confirmando lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional para ofrecer un servicio médico de calidad y humanista.

Elaboración: El autor.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados y de haber llevado a cabo una revisión sistemática de las investigaciones científicas, se puede afirmar que las mismas sirven como columnas de su conceptualización, ya que se ajustan a nuestra realidad territorial y cultural. Siendo investigaciones descriptivas, se cae en cuenta de las diferencias en cuanto a la mirada que se tiene del Clima Organizacional y cómo este incide en la Satisfacción Laboral y percepción de la Calidad de Servicio. Por lo tanto, en virtud de lo señalado, se sostiene que el clima de la organización puede ser percibida medianamente satisfactorio, cuando no existe adecuada empatía en los trabajadores. Por otra parte, el Clima Organizacional es un componente poderoso del cual pende la satisfacción laboral de los colaboradores. Asimismo, el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción del personal y, por lo tanto, en la productividad. A su vez, éste redundante en las estimulaciones y forma de comportarse frente a clientes internos y externos de los empleados.

Vale también agregar que el Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de un nosocomio, y lo que suceda con una variable afectará o incidirá en similar magnitud en la otra. Este constituye el conjunto de propiedades que se pueden medir en relación al área de trabajo observado, directa o indirectamente, por las personas que laboran en un determinado ambiente laboral, siendo un factor clave para la motivación y la forma de comportarse. En este sentido, se concluye que el clima organizacional es un poderoso elemento capaz de intervenir en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del hospital en un distrito limeño, no obstante, esta calidad de servicio se ve marcada por la empatía, la celeridad y la oportunidad de las atenciones que se brindan a los administrados.

Por lo tanto, se considera que el Clima Organizacional es muy importante porque incide en la satisfacción laboral de los trabajadores y, a su vez, en la generación de mejores comportamientos de los mismos, propiciando con ello, mayores y mejores niveles de

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

atención y de percepción, donde el trabajador de la entidad y la calidad del servicio a los clientes externos, busca la optimización.

En cuanto a los resultados relacionados con los buscadores utilizados, tenemos que se publicaron más investigaciones en Scielo obteniéndose un 60% de artículos que en Redalyc con un 40%. En tanto, habiéndose revisado minuciosamente cada uno de ellos, podemos desprender que el Clima Organizacional incide en la Satisfacción Laboral y que, dependiendo de los niveles de ésta, influye en el comportamiento de los colaboradores. Asimismo, se notó que tanto el Clima Organizacional o el grado de satisfacción laboral pueden estar relacionados con el trato que se haya recibido y con las ventajas que supone ocupar el cargo o las funciones asignadas, así como los sueldos de los trabajadores. Asimismo, se pudo deducir que el Clima Organizacional es el conjunto de propiedades que se pueden medir, en relación al área de trabajo observado, directa o indirectamente, por las personas que laboran en este ambiente y que influye en sus emociones y comportamiento.

A su vez, en las investigaciones rescatadas de Scielo, podemos indicar que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este interviene en la satisfacción del personal y, por consiguiente, en la productividad. A su vez, este redundante en las estimulaciones y forma de comportarse de los empleados frente a los clientes. Pedraza (2018) por su parte, manifiesta que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral son aspectos intangibles de interés en la gestión del capital humano. En consecuencia, se infiere que el clima de una organización prevalece en el grado de satisfacción de sus colaboradores, puesto que ambas están fuertemente asociadas.

Cabe resaltar que el Clima Organizacional es un componente poderoso del cual depende la satisfacción laboral de los colaboradores. Desde esta visión, el Clima Organizacional es el resultado de acertadas decisiones en la gestión de una empresa o entidad, pero que supone la participación y compromiso de todos, no es exclusivo de la alta dirección.

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

La Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública tiene valoraciones diferentes, por cuanto va a depender del colaborador, su edad, su frecuencia y turno de trabajo. Se encontró también que si en una institución, no prima un adecuado u óptimo clima organizacional, no se podrán alcanzar niveles ideales de trabajadores satisfechos, ello es sensible, puesto que podría redundar directamente en su satisfacción laboral y, por efecto, en su productividad.

Como punto final, se puede manifestar que, según las investigaciones analizadas, el Clima Organizacional influye de manera sustantiva en la Satisfacción Laboral de una entidad, no solo porque al existir un ambiente adecuado, el trabajador se sentirá más a gusto y satisfecho sino porque, además, así será percibido por cada uno de los trabajadores y clientes externos. Asimismo, la percepción que se tendrá de la calidad del servicio que se brinda será también positiva.

CONCLUSIONES

La revisión realizada tuvo el objetivo de desarrollar una revisión sistemática en relación al clima organizacional que se promueve en las instituciones estatales de algunos países de América y su influencia en la satisfacción laboral y percepción de la calidad de servicio que éstas prestan. El objetivo ha sido alcanzado, llegando a destacar cada aporte de las investigaciones revisadas, cuyos resultados han podido demostrar no solo la relevancia del Clima Organizacional, sino su eficacia para lograr la satisfacción de los trabajadores con su entorno y con lo que realizan, propiciando a su vez, su repercusión en el adecuado servicio que se brinde a los ciudadanos, a fin de que ello sea percibido por los propios colaboradores de la entidad.

Los 15 artículos revisados coinciden en brindar la importancia respectiva al Clima Organizacional, no obstante, también algunos autores hacen énfasis en que este ambiente depende de todos los colaboradores y no únicamente de los que toman las decisiones o conducen los hilos de la organización. Apreciamos, asimismo, que la

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

situación es bastante similar tanto en artículos nacionales como de ámbito internacional.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. [Service quality assessment: a step closer to objectivity]. *Revista San Gregorio*, 1(28), 48-59. <https://n9.cl/x7trl8>
- Chiang, M., Cabeza, F., y Rivera, M. (2024). Análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas. [Comparative analysis of the levels of work stress, job satisfaction and work-family balance among officials of two public institutions]. *Revista Academia & Negocios*, 10(1), 53-67. <https://n9.cl/mfvx5y>
- Chiang, M., Hidalgo, J., y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. [Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations] *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://n9.cl/0rtkc>
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. [Organizational climate in job satisfaction: A systematic review]. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27), 1-16. <https://n9.cl/jn0it>
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. [Perception of the quality of working life in employees in organizations]. *NOVUM*, 2(8), 43-63. <https://n9.cl/67qw2>

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. [Strengthening the quality of the health service through an institutional management model]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. <https://n9.cl/twr38s>
- Iglesias, A., Torres, J., y Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. [Organizational climate studies: integrative review]. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. <https://n9.cl/0jbq7>
- Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. [Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university]. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://n9.cl/aw425>
- Ortega, M., Altamirano, H., y Tovar, M. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos de la digeim, un análisis desde el clima organizacional. [Work performance of digeim's public servants. An analysis from the organizational climate]. *Ciencias administrativas*, (23), 131. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. [Organizational climate and its relation with the jobs satisfaction levels from human capital insight]. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://n9.cl/ytc75>
- Pujol, L., y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. [Job satisfaction: a literature review of its main antecedents]. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://n9.cl/8ohbw>
- Salgado, M., y Giacomozzi, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. [Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile]. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166. <https://n9.cl/2p4qq>
- Sotelo, J., y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. [The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution]. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-19. <https://n9.cl/pdy5tn>

CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año X. Vol. X. N°19. Julio - Diciembre. 2024

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Onelia Tatiana Solís-Saavedra

- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. [Organizational climate and employee job satisfaction in a Peruvian company]. *Industrial Data*, 26(2), 217-237. <https://n9.cl/wvfpjm>
- Trocoso, L., Maldonado, D., e Isea, J. (2024). Estrategias gerenciales orientadas a mejorar el clima organizacional en un hospital. [Management strategies aimed at improving the organizational climate in a hospital]. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(10), 41-54. <https://n9.cl/27vaq>
- Vázquez, Y., Hernández, Y., Méndez, E., Quiñones, J., y de Dios, M. (2022). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. [The organizational climate and its relationship with the quality of service in the comprehensive diagnostic centers in the Capital District, Venezuela, 2021]. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 17(2), 1-10. <https://n9.cl/ibrvxb>

©2024 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).