



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral y la percepción de calidad del servicio en trabajadores de una entidad pública.

Nombres y apellidos: Onelia Tatiana Solís Saavedra

Orcid: 0009 – 0008 – 3506 - 6452

Resumen

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. Se formuló la pregunta siguiente: ¿Qué estudios se han realizado en relación a la importancia del Clima organizacional en la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio de una entidad pública? El objetivo del presente estudio es desarrollar una revisión sistemática en relación al clima organizacional que se promueve en las instituciones estatales de América y España y su influencia en la satisfacción laboral y percepción de la calidad de servicio que éstas prestan. Entonces, se ha utilizado la información en la red científica, es decir, todos los documentos revisados son de revistas indexadas de carácter académico, desde estudios en el ámbito nacional como internacional para poder rescatar los distintos enfoques de esta problemática con las diferentes opiniones, su planteamiento, la problemática, las conclusiones y sus recomendaciones. Se utilizaron gestores de búsqueda como Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet. Se concluye que 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 sea buena.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Calidad de Servicio.

Abstract

The present study shows the review of different scientific articles of the last 7 years on the importance of the organizational climate in job satisfaction and the perception of the quality of the service that the entity provides to the user, consulting different academic search engines, among articles of Peru and other countries where there is also interest on this topic. The following question was formulated: What studies have been carried out in relation to the importance of the organizational climate in job satisfaction and the perception of the quality of the service of a public entity? The objective of this study is to develop a systematic review in relation to the organizational climate that is promoted in state institutions in America and Spain and its influence on job satisfaction and perception of the quality of service they provide. So, the information in the scientific network has been used, that is, all the documents reviewed are from indexed academic journals, from national and international studies to be able to rescue the different approaches to this problem with the different opinions, their approach, problem, conclusions and recommendations. Search engines such as Google Academic, Redalyc, Scielo and Dialnet were used. It is concluded that the Organizational Climate is very important to generate an adequate level of job satisfaction and that the perception of service quality from the worker is good.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Quality of Service.