

## Clima Organizacional y su repercusión en el desempeño laboral dentro de las unidades de gestión de las instituciones prestadoras de servicios de la salud

Benner Sandy Guevara Rufasto<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

\*Autor para correspondencia: Benner Sandy Guevara Rufasto, Benner\_13262@hotmail.com

(Recibido: 10-12-2023. Publicado: 31-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.4134-4141

### Resumen

*El artículo de revisión, tuvo como objetivo principal buscar o examinar con referencias bibliográficas publicadas con cierta perspectiva el Clima Organizacional y su repercusión en el desempeño laboral dentro de las unidades de gestión de las instituciones prestadoras de servicios de la salud, pudiendo reconocer como un estudio en sí mismo de un resumen y análisis sobre una búsqueda cuidadosa. De manera similar, este artículo de revisión encuentra justificación en su enfoque metodológico, al emplear el método científico en su totalidad con el propósito de comprender la noción sobre clima organizacional a tal efecto en la gestión eficaz dentro de las organizaciones. En conclusión, desde la perspectiva de la justificación social, este artículo de revisión nos ha permitido reconocer que una de las causas más comunes del fracaso de las organizaciones radica en la rapidez de su clima organizacional (Bernal, 2010). Dentro del contexto de un enfoque integral, se plantean los siguientes objetivos específicos: (a) identificar las principales perspectivas empleadas en la investigación científica sobre clima organizacional”, (b) describir las herramientas utilizadas para evaluar el clima organizacional y su impacto en el rendimiento laboral, (c) llevar a cabo un análisis exhaustivo de la literatura a nivel mundial sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las unidades de gestión de instituciones de salud. En conclusión, el término clima organizacional”nos referimos a la disposición compartida por los miembros de una organización hacia su entorno laboral, incluyendo pensamientos, emociones y conductas. Esta percepción se moldea a través de la interacción con elementos tanto formales como informales de la organización, como políticas, métodos, relaciones y cultura, y afecta la manera en que los recursos humanos perciben su lugar de trabajo.*

**Palabras claves:** Clima organizacional, usuario. Políticas, gestión.

### Abstract

*The review article aims to search or examine with published bibliographic references from a certain perspective, the Organizational Climate and its impact on labor performance within management units of healthcare service provider institutions. It recognizes itself as a study in its own right, summarizing and analyzing a careful search. Similarly, this review article finds its methodological justification in employing the scientific method in its entirety, aiming to comprehend the concept of organizational climate and its effect on effective management within organizations. In conclusion, from a social justification standpoint, this review article has allowed us to recognize that one of the most common causes of organizational failure lies in the swiftness of its organizational climate (Bernal, 2010). Within the context of a comprehensive approach, the following specific objectives are outlined: (a) identify the main perspectives used in scientific research on .°rganizational climate,”(b) describe the tools used to assess organizational climate and its impact on labor performance, (c) conduct an exhaustive analysis of global literature regarding the relationship between organizational climate and labor performance in management units of healthcare institutions. In conclusion, the term .°rganizational climaterefers to the shared disposition of an organization’s members towards their work environment, including thoughts, emotions, and behaviors. This perception is shaped through interaction with both formal and informal elements of the organization, such as policies, methods, relationships, and culture, and it impacts how human resources perceive their workplace.*

**Keywords:** Organizational climate, user, policies, management.

## 1. Introducción

En esta nueva era, la experiencia del manejo personal cobra gran relevancia en todas las organizaciones, especialmente las del sector público, resalta que es un área de gran interés que nos apoyara a crear competitivas ventajas para toda organización como es en la ejecución de la investigación de todas las organizaciones. Tomando especial relevancia nuestras variables de estudio como es la influencia del clima organizacional y su impacto en el rendimiento en el ámbito laboral, pues nos ayuda en la caracterización de la necesidad de capacitación al recurso humano, de esta manera que el buen resultado nos permitirá identificar nuestras variables críticas, y a la vez potenciarla en una determinada organización. Al momento de hablar y debatir de clima organizacional y su repercusión en el rendimiento y logros en la labor, nos permite considerar incidencias del clima organizacional influye directamente en las actitudes y en la conducta de los individuos en su entorno laboral, lo cual repercute en su desempeño laboral. La perspectiva que las personas tienen de su entorno y cómo se organiza o planifica su tarea desempeña un papel crucial. Si el entorno no les brinda satisfacción, puede afectar negativamente su desempeño, así como la positividad, ética, alineamiento, motivación y tendencia a quedarse o irse, incluyendo componentes causantes como la angustia e inquietud (Ahmad et al., 2012; Bellou y Andronikidis, 2009; Dickson et al., 2006; Rahimic, 2013; Zhang y Liu, 2010).

Contrariamente, el análisis del clima organizacional permite a las organizaciones mejorar sus comportamientos, considerando también la actitud que mantienen las personas, la imaginación, el descubrimiento y la adaptabilidad, lo que resulta en actitudes beneficiosas hacia la planificación (Lin y Lin, 2011; Moghimi y Subramaniam, 2013; Patterson et al., 2004; Peterson, 2002; Randhawa y Kaur, 2015). Tomando en cuenta los resultados, este artículo de revisión constituye una contribución al análisis del clima organizacional, originada a partir de la literatura investigada. Esta evaluación bibliográfica tiene efectos de índole práctica y teórica en el ámbito de investigación del clima organizacional y su influencia en la ejecución laboral, destacando implicaciones tanto teóricas como prácticas. En el ámbito teórico, se exploran diversas perspectivas y opiniones sobre la cultura organizacional, lo que en futuras discusiones y debates podría generar un enriquecimiento conceptual y posibles controversias en relación a este tema. Por otro lado, en términos de aplicaciones prácticas, este documento podría resultar valioso para investigaciones futuras que se centren en la enseñanza de la cultura organizacional, contribuyendo de esta manera al avance del campo (Bernal, 2010).

De manera análoga, este análisis de revisión se sustenta en una justificación metodológica al adoptar el enfoque científico como el cimiento fundamental de toda la investigación, con el objetivo de alcanzar un conocimiento más profundo del concepto de clima organizacional y cómo su gestión adecuada impacta en las organizaciones. En resumen, desde la perspectiva de la justificación social, este artículo de revisión nos ha permitido reconocer que uno de los motivos más recurrentes detrás del fracaso de las organizaciones radica en la dinámica veloz de su ambiente organizacional (Bernal, 2010). Teniendo en cuenta lo expuesto previamente, existen interrogantes fundamentales que orientan este análisis teórico actual, son las siguientes: ¿Cuáles son las perspectivas abstractas destacadas sobre clima o ambiente organizacional y su influencia en el rendimiento laboral? ¿qué se resaltan en estudios científicos? ¿Qué visión es la más predominante mundialmente? Y, ¿qué métodos de evaluación se utilizan con mayor frecuencia para analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral en distintas entidades o instituciones, y de qué manera incide el ambiente organizacional con respecto al rendimiento laboral? Acorde a la revisión mencionada previamente, el propósito central de este estudio científico y revisión bibliográfica radica en subrayar las concepciones abstractas más relevantes del ambiente organizacional con respecto al desempeño laboral, y establecer cómo estas influyen en las entidades e instituciones. Concomitante con este objetivo general, se plantean los posteriores objetivos específicos: (a) identificar los enfoques más comunes en la literatura científica acerca del clima organizacional, (b) describir las herramientas empleadas para estimar tanto el ambiente organizacional como el rendimiento laboral, y (c) llevar a cabo un examen exhaustivo de la literatura que aborde la conexión a través del clima organizacional y el desempeño laboral en las unidades de gestión por parte de los proveedores de servicios de salud a nivel global.

## 2. Metodología

La metodología que se adoptó en este artículo está basada en la investigación bibliográfica la cual se apoya en procedimientos de estudio documental. El plan metodológico para la estrategia seleccionada es la revisión integradora de la literatura (ILR), permitiendo un análisis y resumen conciso de un conocimiento científico previamente investigado acerca del clima organizacional y su predominio en el rendimiento profesional. Este enfoque tiene como objetivo respaldar o refutar hipótesis científicas y teorías.

Esta metodología también facilita la identificación de conexiones entre investigaciones, optimizando la utilización de información y respaldando decisiones apropiadas en la gestión organizacional. El proceso de investigación se dividió en seis etapas: (1) La identificación del tema y formulación de la interrogante guía; (2) búsqueda y selección de literatura; (3) resumen de datos de los estudios elegidos; (4) análisis crítico de los estudios incluidos; (5) discusión de los resultados; y (6) presentación de la revisión (síntesis del conocimiento).

A fin de preferir los artículos utilizados en esta revisión, se llevó a cabo una búsqueda minuciosa en bases de datos como MAYLOF, SCOPUS y Web of Science. Durante esta fase de búsqueda, se emplearon términos clave como "Clima Organizacional y su repercusión en el desempeño laboral", "Çlimatez Çlimate Organizational". Los artículos fueron preseleccionados bajo dos criterios principales: a) ser estudios provenientes de revistas científicas presentes en MAYLOF, Web of Science y SCOPUS; y b) tener una fecha de publicación reciente, debido al incremento significativo de investigaciones sobre clima organizacional". Finalmente, se preseleccionaron 30 artículos de los 50 inicialmente identificados, representando el 60% del total.

Durante el análisis acerca de los 30 artículos seleccionados, se determinaron aspectos esenciales de los resultados, discusiones y conclusiones de cada indagación. Estos aspectos destacados se organizaron de manera ordenada y secuencial para establecer patrones predefinidos. A través de los aspectos recurrentes, se identificaron diferentes conceptos acerca del clima organizacional y su impacto en el rendimiento laboral a nivel global, lo que condujo a la formulación de tres categorías: (1) enfoques ideales de la cultura organizacional, (2) herramientas de valoración o diagnóstico acerca del clima organizacional y (3) efectos del clima organizacional. En la figura 1 se aprecia el diagrama PRISMA y en la tabla 1 los archivos consultados.

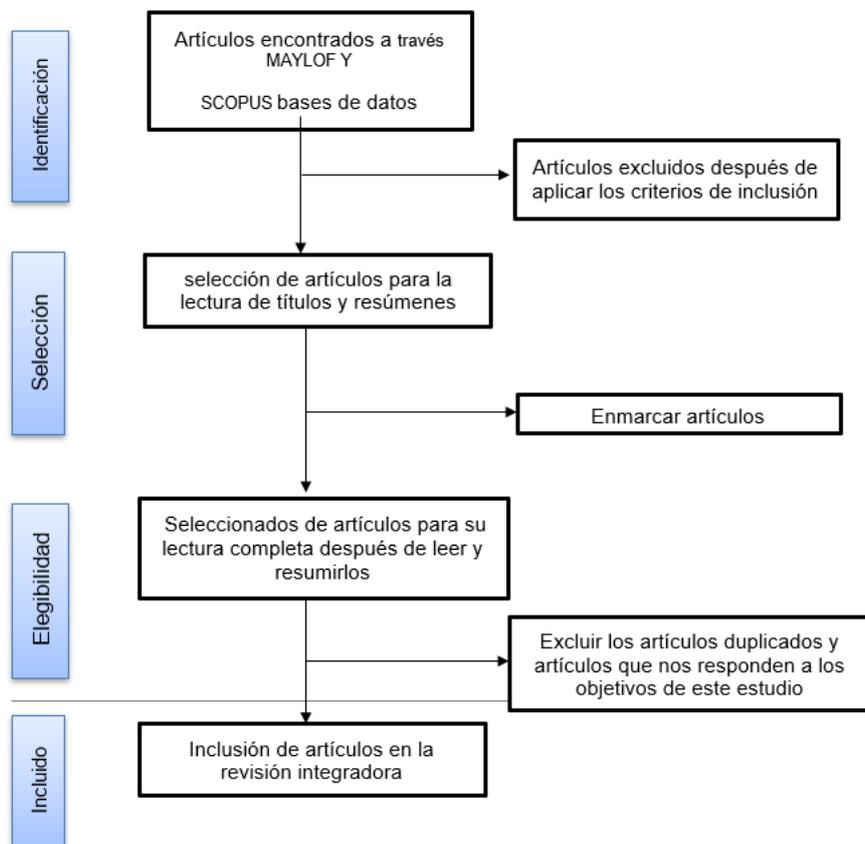


Figura 1: Diagrama PRISMA.

Tabla 1: Archivos consultados.

Fuente	Número de Archivos	Dimensión 1
Scopus	22	Espacio Público
DSPACE	02	
Scopus	06	
Total	30	

### 3. Resultados y discusión

#### Aproximaciones conceptuales de clima organizacional

Dentro del contexto teórico, se debe tener en cuenta que es de gran importancia es la exploración inicial de las definiciones más destacadas del clima organizacional y la consecuencia en su rendimiento dentro de su entorno laboral. Esto se llevará a cabo a través de un enfoque de revisión sistemática (RS), donde se considerarán las definiciones más relevantes relacionadas con el clima organizacional y su dominio en el desempeño acerca del trabajo. Posteriormente, se analizarán los resultados generados por este concepto en el desarrollo de las organizaciones, basándose en enfoques conceptuales sólidos. En esta investigación, se prestará particular atención a las formas más utilizadas para medir el clima organizacional. Se describirán detalladamente los instrumentos más frecuentemente empleados en su medición, lo que contribuirá a un entendimiento más profundo de cómo se evalúa esta dimensión en el entorno organizacional.

La diversidad de definiciones existentes acerca del clima organizacional y su predominio en el rendimiento laboral resaltarán una importancia sustancial acerca de esta conceptualización en el contexto organizativo. Este análisis enriquecerá la comprensión global de cómo el clima organizacional puede impactar en las intervenciones, así como también en el éxito para las organizaciones.

La definición reconocida de clima organizacional se refiere a "una situación y sus conexiones con los sentimientos, comportamientos y pensamientos de los miembros que conforman la organización" (Denison, 1996). En esta línea, los expertos sugieren que la cultura organizacional se presta a enfoques cuantitativos, como encuestas, para identificar diversas dimensiones y contrastar las diversas culturas presentes en las organizaciones contemporáneas. En este proceso, se examinan bases fundamentales subyacentes en este contexto. Este nuevo estudio sobre cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral tiene similitudes con estudios previos acerca del clima y ambiente organizacional (Denison, 1996). Otra representación del clima organizacional se basa en cómo cada uno de los empleados distinguen su entorno laboral (Glisson & James, The cross-level effects of culture and climate in human service teams, 2002).

Indagaciones predominantemente empíricas han revelado que la cultura organizacional y el clima organizacional son conceptos distintos, manifestándose de manera diferente en diversas áreas de la organización. Estos conceptos están relacionados con comportamientos y actitudes de los colaboradores, así como sus percepciones. Además, determinan que tanto el clima como la cultura están interconectados en términos de complacencia laboral a nivel grupal y privado con el acuerdo o compromiso laboral, calidad de servicio y rotación del personal (Glisson & James, 2002). En la literatura, términos como clima organizacional, clima laboral, desempeño laboral, percepciones del trabajo y del entorno laboral se frecuentan indistintamente (Parker C. y otros, 2003). Estos autores identificaron relaciones entre las percepciones individuales (de naturaleza psicológica) del clima organizacional y siete resultados relevantes, que abarcan desde actitudes del personal hasta rendimiento laboral.

Para concluir, este estudio de investigación señala la presencia de desafíos en la relación entre clima psicológico, clima organizacional y cultura, lo que lleva a los autores a emplear terminología coherente con los niveles de medición, observación o indagación y la teoría (Parker C. y otros, 2003). Finalmente, el clima organizacional además se aborda igual que las impresiones compartidas de procedimientos organizativos, prácticas y políticas, tanto en formas formales como informales (Reichers & Schneider, 1990).

#### Dimensiones para precisar operativamente el clima organizacional

De igual forma, los hallazgos en términos de su influencia en el desempeño laboral revelan que las múltiples dimensiones examinadas en las investigaciones demuestran mayormente los enfoques o ejemplos son exclusivos a fin de comprender todas las diversas peculiaridades del clima organizacional y su impacto en el entorno laboral. Además, se observa que estas variables a menudo se exploran de manera conjunta, subrayando la interrelación entre ellas. Esta constatación resalta la importancia de utilizar bases de datos y herramientas, como cuestionarios, para lograr una comprensión más completa de cómo el mapa del clima organizacional afecta el rendimiento laboral. Sin embargo, aún no se ha alcanzado un conocimiento integral en esta área.

En el presente artículo de revisión se centrará en una exploración más detallada de las extensiones ampliamente utilizadas para describir

La relación entre el clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral dentro de una institución es explorada por Koys y Decottis (1991), quienes proponen dimensiones del clima organizacional que incluyen factores como la adherencia, equidad, confianza, apoyo, innovación, reconocimiento, autonomía y coacción (consultar Tabla 2). Varios estudios de investigación han operacionalizado el clima organizacional de manera diversa. James y Jones (1974) introdujeron cinco aspectos para determinar eficientemente el clima organizacional: atributos organizativos, cualidades del trabajo, características de liderazgo, dominio de roles y relaciones sociales.

En futuras investigaciones, se sugiere una distinción adecuada entre el clima organizacional y el clima individual para lograr una medición y explicación efectivas de las relaciones y definiciones correspondientes. Parker et al. (2003) adoptaron menos aspectos de manera que permitan medir el clima organizacional, centrando su atención en la supervisión, función del puesto y atributos organizativos. Aunque excluye las características sociales propuestas por James y Jones (1974), el enfoque de Parker et al. (2003) comparte similitudes con cuatro de estas dimensiones.

Adicionalmente, Glisson, Green y Williams (2012) presentan una herramienta de evaluación del clima organizacional basada en tres dimensiones exclusivas que abarcan el entorno social organizacional. Esta herramienta repercute en la funcionalidad, el compromiso y el estrés, permitiendo determinar las impresiones de los trabajadores en relación al impacto de su trabajo en su bienestar. Por su parte, Kao (2015) introduce una innovadora herramienta llamada Cuestionario de Clima Organizacional (LSOCQ), desarrollado por Litwin y Stringer (1968). El LSOCQ consta de nueve preguntas que abordan la comunicación interpersonal (cuatro ítems), el clima estructural (tres ítems) y el clima de responsabilidad (dos ítems).

### **Revisión de literatura sobre el impacto del clima organizacional**

En este artículo de revisión bibliográfica se presentan diversos estudios que exploran la relación entre el clima organizacional y su efecto sobre el desempeño laboral. Se han seleccionado aquellos estudios más representativos y pertinentes obtenidos a través de una búsqueda exhaustiva de información. Además, se realiza un análisis geográfico y se agrupan los estudios según los diferentes sectores industriales. En particular, se examinan detalladamente los instrumentos utilizados en estas investigaciones, centrándose en el impacto que tiene el clima organizacional frente al desempeño laboral para el desarrollo juvenil. Se destaca la importancia de los organismos deportivos como parte fundamental en este proceso. Se evidencia que el modelo estructural y la formación social y atlética de los jóvenes, junto con el clima organizacional, estos sujetan un impacto significativo en el desempeño laboral, perfeccionando el rendimiento.

Los resultados indican que la teoría del comportamiento organizacional opera distinguidamente del entorno en que se aplique. Asimismo, se subraya la relevancia crucial del clima organizacional para promover un desarrollo efectivo entre la juventud (Lower-Hoppe, Anderson-Butcher, Lo, & Turner, 2020). Por otro lado, se examina la relación entre la revolución en el ámbito laboral del bienestar infantil y la demografía de la fuerza laboral, resaltando la coordinación entre la demografía y el esfuerzo laboral, así como las actitudes individuales y las condiciones organizativas. A pesar de esto, se advierte sobre la limitada cantidad de estudios que abordan los factores organizativos relacionados con la rotación del personal en el ámbito del bienestar infantil en Estados Unidos. El objetivo principal de esta investigación fue comprender los efectos indirectos que influyen en el clima organizacional en relación con la rotación del recurso humano voluntario en el ámbito del bienestar infantil.

Se sostiene que el éxito en la satisfacción laboral está influenciado por el clima organizacional, lo que a su vez influye en la decisión de los colaboradores de abandonar la empresa u organización. En este contexto, es crucial que las organizaciones voluntarias enfocadas en el bienestar infantil dirijan sus recursos y esfuerzos hacia la implementación de cambios organizativos en momentos adecuados. Se ha comprobado que estos cambios pueden tener un impacto significativo en la satisfacción laboral de su personal, independientemente de factores como los beneficios, las oportunidades de ascenso en la organización e incluso el salario. Por lo tanto, se sugiere que la entidad invierta en programas diseñados para mejorar la satisfacción laboral de su equipo (Li, Huang, & Chen, 2020). Al analizar la exploración de la literatura, se destaca la estimación fundamental del clima organizacional en la capacidad de prever la rotación de recursos humanos, superando las influencias tanto de las características laborales como de las individuales (Hopkins, Cohen-Callow, Kim, & Hwang, 2010). Este estudio se propuso ofrecer una perspectiva más integral para estimar y prever la desvinculación laboral al utilizar medidas más allá de la intención de renunciar”, abarcando un continuo de comportamientos que señalan el retiro emocional y físico del trabajo, incluyendo la búsqueda de empleo y la salida. Los datos utilizados provinieron de empleados en agencias gubernamentales y se recopilaron mediante un cuestionario en línea dirigido a 621 colaboradores comprometidos con mejorar el bienestar infantil.

Los resultados demostraron que la desvinculación del personal de la organización está relacionada con factores como el estrés ejercido por la entidad, el agotamiento emocional, conflictos laborales y la sobrecarga de tareas. Estos hallazgos sirven como una advertencia para los responsables de la gestión en estas instituciones, instándoles a implementar métodos que ayuden a mejorar las condiciones laborales de sus empleados. Es crucial que los objetivos se diseñen de manera efectiva, con una conexión sólida a la estrategia operativa de la organización, permitiendo la toma de decisiones acertadas y facilitando su aplicación en diversos proyectos, lo que resulta en un rendimiento mejorado en las intervenciones del proyecto. El Comportamiento Ciudadano Organizacional (OCB) desempeña un papel importante en este contexto, ya que se observó que está relacionado con una disminución en la propensión a la rotación entre los auditores internos. En resumen, se evidencia la importancia de promover un clima organizacional favorable y fomentar el OCB como estrategia para reducir la intención de rotación entre los auditores internos en las universidades de Jordania.

De manera similar, Ko y Kang (2019) llevaron a cabo una caracterización de las influencias presentes en el estilo de liderazgo y el clima organizacional. En su estudio, se utilizaron colaboradores de una organización que se dedica al servicio de alimentos en centros educativos de Taiwán como muestra. Se evaluaron las conductas de seguridad e higiene, lo que resultó en una correlación adecuada con el comportamiento del personal. Además, se investigó la relación entre el liderazgo transformacional y transaccional y el clima organizacional, demostrando un impacto positivo en los comportamientos del personal, con un efecto mediador en el proceso de liderazgo transformacional y transaccional.

Por otro lado, Trus et al. (2019) exploraron las interconexiones entre la cultura organizacional, el clima organizacional y el fortalecimiento relacionado con el entorno laboral. También presentaron perfiles culturales y climáticos a nivel de equipo y organización. Este estudio se realizó en Lituania, un país de Europa, y se eligió una muestra de 193 enfermeras provenientes de siete instituciones de salud. Los resultados obtenidos señalaron que la administración de estas instituciones de atención médica posee aptitudes tanto en términos psicológicos como estructurales. A pesar de la existencia de instrucción organizacional sólida y competente, se identificó una cierta resistencia en la implementación. De manera similar, el clima organizacional en estas instituciones se ha percibido como favorable, lo que ha permitido que las enfermeras experimenten un alto grado de empoderamiento en sus roles laborales. Seyyedmoharrami et al. (2019) investigaron el vínculo entre el clima organizacional, la responsabilidad organizacional y el desgaste laboral en una universidad de ciencias médicas en Irán. Los resultados indicaron que un clima organizacional positivo se correlaciona con un mayor compromiso organizacional ( $r = 0.472$ ,  $P < 0.001$ ) y que tanto un buen clima organizacional como un alto compromiso organizacional están asociados con una disminución del desgaste laboral ( $r = -0.227$ ,  $P < 0.001$ ;  $r = 0.335$ ,  $p < 0.001$ ). Por su parte, Gunaraja et al. (2018) enfatizaron la importancia de que los estilos de liderazgo estén alineados con el clima organizacional de una empresa, ya que el clima influye en la conducta y motivación del personal.

Hung et al. (2018) examinaron la relación entre el clima organizacional, el compromiso organizacional y la intención de rotación en el sector de seguros de vida. Encontraron que tanto el clima organizacional como el compromiso organizacional influyen negativamente en la intención de rotación, y que la combinación de presión laboral, clima organizacional y compromiso organizacional también afecta negativamente la propensión a la rotación.

Pincheira y Garces (2018) exploraron la relación entre el clima laboral, los peligros psicosociales y la felicidad del personal en el ámbito educativo en Chile. Descubrieron que un clima laboral positivo y el apoyo flexible hacia las necesidades familiares contribuyen a niveles elevados de felicidad y un buen desempeño laboral.

Steinheider y Verdorfer (2017) se enfocaron en el impacto del clima organizacional en la propiedad psicológica y el compromiso laboral. Su estudio se centró en el clima social y moral, investigando cómo la cooperación efectiva y la gestión adecuada de conflictos influyen en las actitudes y comportamientos morales de los trabajadores.

Taştan y Davoudi (2017) analizaron el efecto del clima organizacional en la innovación organizacional, considerando el papel moderador de los valores personales de los gerentes en Turquía. Encontraron que los valores individuales de empoderamiento y autoeficacia influyen positivamente en la innovación organizacional y moderan la relación entre el clima organizacional y la innovación.

## 4. Conclusiones

Se concluye que, el clima organizacional se define como una disposición con una red interconectada que impacta en los ideales, emociones y acciones de los miembros de una organización. Se basa en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, abarcando percepciones compartidas sobre habilidades, políticas y métodos formales e informales de la organización. Se han identificado varias dimensiones cruciales para la medición del clima organizacional, incluyendo el ambiente laboral en sí, roles en el trabajo, en toda la organización, liderazgo, grupo de trabajo, satisfacción laboral, desempeño, motivación y otras actitudes hacia el trabajo (Parker et al., 2003). Se ha evidenciado que el clima organizacional tiene beneficios directos y significativos en la competición social y atlética de la juventud (Lower-Hoppe et al., 2020), así como en la propensión a la rotación (Li et al., 2020). Además, se ha destacado que el clima organizacional es crítico para la efectividad en la formulación de metas en equipos de desarrollo (Zwikael y Meredith, 2019). Al Shbail y Al Shbail (2020) exploraron la influencia del clima organizacional en la conducta organizativa. También se evidenció que el clima organizacional afecta positivamente los comportamientos de higiene y seguridad alimentaria en el personal (Ko y Kang, 2019). Trus et al (2019) subrayaron la interconexión entre cultura organizacional, clima organizacional y fortalecimiento relacionado con el trabajo. Se ha observado que un mejor clima organizacional está vinculado con una notable reducción del agotamiento laboral (Seyyedmoharrami et al., 2019).

## 5. Referencias bibliográficas

- Ahmad, A., Schroeder, R. G., & Sinha, K. K. (2012). The role of infrastructure practices in the effectiveness of JIT implementation: Implications for plant competitiveness. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(2), 231-260.
- Aldana Sirlopu, E. A., & Marrufo Ventura, M. J. (2020). El clima organizacional herramienta para potenciar las organizaciones: Un artículo de revisión. *DSpace*.
- Barbosa, J. D., Padilla, A. P., & Cárdenas, M. M. (2021). El espacio público en zonas de conservación patrimonial de Latinoamérica y el Caribe. *Scopus*.
- Bellou, V., & Andronikidis, A. (2009). Examining organizational climate in Greek hotels from a service quality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 294-307.
- Bernal, A. (2010). Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. *Editorial XYZ*.
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Scopus*.
- Calcina Calcina, Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Scielo*.
- Cardozo, S., & Kau Kwan Chung, C. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Scopus*.
- Cuartas, S. A., & Valencia, A. L. (2021). Diseño urbano participativo del espacio público. Una herramienta de apropiación social. *Scopus*.
- De Gracia, J. A. (2021). Prácticas emergentes en proyectos de espacio público: El caso de vía Argentina en ciudad de Panamá. *Scopus*.
- Dickson, M. W., Resick, C. J., & Hanges, P. J. (2006). When organizational climate is unambiguous, it results in high staff satisfaction and low turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 571-592.
- Estrada, J. P. (2021). Esta investigación enmarcada dentro del Encuentro Latinoamericano Virtual Utopías Líquidas se propone a partir de una metodología mixta de mapeo colectivo y caracterizando su ocupación ejercida por los movimientos sociales latinoamericanos. *Scopus*.
- Glisson, C., & James, L. R. (2002). The cross-level effects of culture and climate in human service teams. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 767-794.
- Higueras-García, E., & Ezquiaga-Dominguez, J. M. (2021). Barrios saludables desde la renovación y el diseño de su espacio público. *Scopus*.
- Lapo-Maza, M. D. C., & Bustamante-Ubilla, M. A. (2018). Incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento pro social de los profesionales de la salud del Guayas, Ecuador. *Scopus*.
- Lin, L. W., & Lin, Y. Y. (2011). The influence of socio-technical and socio-cultural systems on organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1624-1642.
- Mansalva Vaca, C. A., Mansalva Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Scopus*.
- Marcús, J., & Peralta, M. A. (2021). La calle en disputa. Narrativas sobre los usos legítimos e ilegítimos del espacio público en la ciudad de Buenos Aires. *Scopus*.
- Moghimi, S. M., & Subramaniam, I. D. (2013). Employees' creative behavior: The role of organizational climate in Malaysian SMEs. *Journal of Human Resource Management*, 51(4), 405-424.
- Núñez, A. G. (2021). Estructuración del espacio público entre política y fiesta: El caso de plaza Italia en Santiago, Chile. *Scopus*.
- Parker, C., Baltes, B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., Lacost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 389-416.
- Patterson, M. G., Warr, P., & West, M. A. (2004). Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 193-216.

- 
- Pérez Mateos, À., Cebollada Frontera, À., & Vera Martín, A. (2021). Actividad comercial y uso del espacio público en los centros urbanos: Un análisis de conglomerados. Scopus.
- Rahimic, Z. (2013). Influence of organizational climate on job satisfaction in Bosnia and Herzegovina companies. *International Business Research*, 6(3), 129-139.
- Randhawa, G., & Kaur, K. (2015). An empirical study on impact of organizational climate on organizational citizenship behavior. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 6(4), 249-255.
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). Jossey-Bass.
- Rosario Blanca, P. L., Zayda Yuyvyza, R. P., Rosa Cecilia, G. R., & René Antonio, H. B. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. Scopus.
- Saavedra, E. F. C., Reyes, M. A. M., Trujillo, J. V. B., Alfaro, C. E. R., & Jara, C. I. A. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una micro red de Perú. Scielo.
- Vanga Arvelo, M. G. (2021). La motivación del recurso humano como insumo para planes de mejora continua y mejor el clima institucional. Scopus.
- Zhang, X., & Liu, S. (2010). Organizational climate and its effects on organizational variables: An empirical study. *International Journal of Psychological Studies*, 2(2), 189-198.