

## **ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE SINCE THE BEGINNING OF FRATERNITY**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DESDE EL PRINCIPIO DE LA FRATERNIDAD**



Palmar, Loraine



Calimán, Adlyz

#### **RESUMEN**

El objetivo fue describir el clima organizacional y la calidad del servicio desde el principio de la fraternidad. La investigación fue descriptiva con diseño documental. El instrumento fue la matriz de análisis de contenido. Los resultados indican que la convivencia organizacional, pudiera verse afectada ante la poca práctica de valores, entre tanto el ejercicio laboral proyectará una mejor calidad de servicio, si los procesos se realizan bajo un ambiente de armonía; razón por la cual se concluye que es necesario considerar la importancia del impulso del principio de la fraternidad, como factor clave para relacionar favorablemente al personal.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Calidad del servicio, Principio de la Fraternidad.

#### **ABSTRACT**

The objective was to describe the organizational climate and the quality of service from the beginning of the fraternity. The research was descriptive with a documentary design. The instrument was the content analysis matrix. The results indicate that organizational coexistence could be affected by the little practice of values; Meanwhile, the work exercise will project a better quality of service, if the processes are carried out in a harmonious environment; reason for which it is concluded that it is necessary to consider the importance of promoting the principle of fraternity as a key factor to positively relate the personnel.

**Keywords:** Organizational climate, Quality of service, Principle of Fraternity.

Fecha de recepción: 08-07-2021

Fecha de aprobación: 07-01-2022

Fecha de publicación online: 11-01-2022

**DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5838982>**

---

<sup>1</sup> Participante del Doctorado en Educación (UNERMB). Magister en Ciencias de la Comunicación (URBE). Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas (LUZ). Directora Académica del VAC-Universidad José Gregorio Hernández. Docente UJGH-LUZ. Correo: [lpalmar@ujgh.edu.ve](mailto:lpalmar@ujgh.edu.ve) ID ORCID 0000-0001-8683-5268

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Humanas (LUZ). Magíster en Planificación de Proyectos Industriales (URBE). Magíster en Planificación Educativa (URU). Licenciada en Administración (URU). Abogado (LUZ). Vicerrectora Académica-UJGH. Correo: [adlyzcaliman@ujgh.edu.ve](mailto:adlyzcaliman@ujgh.edu.ve) ID ORCID 0000-0001-5405-5099

## INTRODUCCIÓN

El ser humano desde su evolución, ha generado la manera de establecer procesos de comunicación, creando vínculos que le permitieran mantenerse con vida en el entorno inmediato. El hombre primitivo desarrolló códigos para lograr alcanzar objetivos de supervivencia y con ellos la necesidad de generar vínculos afectivos para hacer más sencilla la permanencia en el ambiente rudimentario.

En relación con lo descrito, las relaciones afectivas de los seres vivos, representan una necesidad ineludible. Un individuo que recibe apoyo y afecto de su entorno, estará motivado, en comparación con aquellos que no reciben muestras de empatía y colaboración de su entorno. Sin embargo, durante la revolución industrial cuestiones como la motivación y la calidad de vida en el trabajo no recibieron la debida atención por parte de los directivos y los individuos eran considerados como meros factores de producción (Silva, Barbosa y Generoso, 2020).

En la actualidad las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que ocasiona una diversidad de comportamientos que constituyen una especie de reflejo de las condiciones en las cuales los trabajadores se desenvuelven en el ámbito laboral (Iglesias y Sánchez, 2015). En ese sentido, se observa que la convivencia organizacional influida por diversos tipos de personalidad, pudiera verse afectada ante la poca práctica de valores que hacen posible un clima agradable.

Con base en lo descrito, los valores representan la base de una sana convivencia, el principio de todo proceso justo y el cimiento de un equipo sinérgico. Son la piedra angular de las organizaciones con visión humana y el direccionamiento hacia el compromiso por una mayor calidad de servicio. Al respecto Caro (2019) indica que “los valores se mueven dentro de un continuo que va del bien al mal para ajustar el comportamiento individual y social, según lo esperado para un tipo de organización” (p.7). Dentro de los valores existe una extensa clasificación que permite caracterizar la personalidad del individuo o la organización, tales como el amor, solidaridad, compromiso, entre otros. Ciertamente, los valores provienen de la enseñanza que inicia en la familia, enmarcados en el principio de la fraternidad. Este principio llama a la apertura; no gusta ni alimenta unidades independientes cerradas, manifiesta con gran fuerza, que necesitamos del otro/a para ser indefectiblemente sí mismos.

Por lo tanto, el estudio y aplicación del principio de fraternidad ha traspasado hacia otros ámbitos y se acerca más a una realidad de interacción social, de inclusión y familiaridad; aspectos que deben ser considerados por los individuos, para asegurar una convivencia armónica y de bien común en todos los ambientes en los cuales se desenvuelve.

Ahora bien, vinculando estrechamente la fraternidad con las organizaciones esta no solo afianzar los valores organizacionales plasmados en la filosofía de gestión; sino que permitirá establecer relaciones de hermandad y colaboración en busca de un bien común, que repercutirá significativamente en el clima organizacional, entendido este como al ambiente existente entre los miembros de la organización. Arroyo (2018) destaca que el clima organizacional “se refiere a las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por la población trabajadora que se desempeña en la organización y que posee repercusiones sobre su comportamiento” (p.87).

Con base en lo anterior, el clima organizacional tiene amplia vinculación con la calidad del servicio que puede ofrecerse en las empresas, se construye en la mente de los usuarios; basado en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen de un determinado servicio (Izquierdo, 2021); así pues éste último dependerá ciertamente de muchos factores para lograr la satisfacción del cliente, pero si esos prestadores de servicio convergen en un ambiente cordial y fraterno, los resultados a esperar serán percibidos en los resultados que espera el consumidor y los miembros de la organización.

De acuerdo con todo lo planteado, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo puede la fraternidad asegurar un buen clima organizacional que se traduzca en la calidad de servicio ofrecido al cliente? El objetivo de la investigación fue analizar el clima organizacional y la calidad del servicio desde el principio de la fraternidad.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Iglesias y Sánchez (2015) indican que “el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él” (p.456). En ese sentido Arano, Escudero y Delfín (2016), sostienen que el clima organizacional es un conjunto de características percibidas por los trabajadores de una organización, las cuales les permiten tener un concepto

de la misma y diferenciarla de otras, éstas pueden ser medidas y descritas en términos de valores.

Por su parte Arrollo (2018) define el clima organizacional como la “variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, por lo que es relativamente permanentes en el tiempo, se diferencia de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa” (p.91). Daza, Beltrán y Silva (2021) entienden por clima organizacional “a la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo de la organización en la que laboran, la cual está determinada por factores organizacionales y personales” (p.67), que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales, las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño y, por ende, en la productividad organizacional (Pedraza, 2018).

El clima organizacional genera una gran ventaja competitiva, en donde compone mejores condiciones laborales que se reflejan en un mejor rendimiento administrativo, financiero, trabajo en equipo, manejo de una buena comunicación interpersonal y buen desenvolvimiento de cada uno de los funcionarios que laboran en la institución, logrando así la satisfacción laboral (Villafuerte, Viteri y López, 2021). De acuerdo con Rivera, Rincón y Flores (2018) en las dimensiones del clima organizacional sobresalen atributos como la libertad, autonomía, respaldo, justicia, creatividad, confianza, entre otros.

Para efectos de esta investigación el clima organizacional, se concibe como los aspectos medibles en una organización, los cuales pueden ser percibidos o no por sus miembros, resultar favorables o desfavorables según sea la personalidad, principios y valores del equipo de trabajo; cuya incidencia directa se evidencia, tanto en la calidad de la operatividad interna para la generación del producto o servicio a ofrecer al mercado, como en el alcance de los objetivos de la empresa.

## **CALIDAD DEL SERVICIO**

Según Tschohl (2018), la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados para lograr la satisfacción de los clientes; incluyendo a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o las que se comunican con ellos por medio de teléfono, fax, cartas o de cualquier otra forma de interacción. Así mismo, para Hallo y Fajardo (2019) “representa una de las variables consideradas clave por los expertos para la competitividad de una organización, más aún si éstas quieren permanecer en un mercado competitivo donde los clientes buscan más que un producto, buscan experiencias” (p.141).

Desde otro punto de vista, la calidad del servicio se establece en la satisfacción de las expectativas del cliente, tanto desde la perspectiva interna como externa. Dichas expectativas se rigen a mayor calidad, rapidez y economía (Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva, 2021). De acuerdo con Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) “es una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja única y sostenible respecto a sus competidores, independientemente de la actividad comercial o de los servicios que ofrezcan” (p.86).

Es pertinente que en toda organización exista una evaluación interna y externa permanente con instrumentos técnicos especializados; que posteriormente permitan el análisis de resultados de forma crítica y reflexiva, para establecer planes de acción con la finalidad de mejorar o innovar las particularidades observadas en los servicios que brinda la empresa (Sarmiento y Vinueza, 2020). La calidad del servicio está relacionada con los procesos de evaluación, sea visto a través de procesos propiamente evaluativos o de la percepción de empoderamiento e implicación de los usuarios, internos o externos a la organización (Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez, 2019)

Tomando en cuenta lo citado la calidad del servicio se concibe como el reflejo de diversos factores internos y externos, dentro de los cuales el potencial humano juega un factor fundamental. No solo, la búsqueda de la lealtad de clientes actuales y potenciales debe ser vista como una estrategia para el crecimiento del negocio, el público interno, es el que requiere mayor aplicación de estrategias para reforzar día a día el compromiso con el logro de los objetivos de la organización, de este modo se estará garantizando un alto porcentaje de la calidad del servicio que se ofrece.

### **PRINCIPIO DE LA FRATERNIDAD**

La fraternidad es un principio universal alineado con los Derechos Humanos. Farrés (2018) indica que por un lado, la fraternidad “implica un cuestionamiento radical de las relaciones comunitarias heredadas por la vía de la tradición; por el otro, también implica una crítica a lo que en sociología se ha dado en llamar “atomización” o “individualismo” en las sociedades modernas” (p.152). Por lo tanto, la fraternidad se concibe en términos de hermandad basada en la común humanidad; entonces, se podría afirmar que en este sentido de ‘fraternidad’ los hermanos son los hijos de una madre común llamada ‘humanidad’, con lo cual se alcanza, así, la acepción más universalista de la fraternidad (Farrés, 2018)

Desde la perspectiva de Riba (2018) la fraternidad no sólo representa un estadio de la evolución humana, sino la conciencia misma de una condición que libre de los grandes dogmas, toma conciencia de su estado de soledad esencial, compartida con el resto de la humanidad.

El principio de fraternidad, consiste en una nueva forma de concebir la sociedad, como una gran familia, es un valor que no sólo obliga a los miembros de una comunidad a ayudar a los más necesitados, sino que, sobre esa base, son conciliables la libertad del individuo y la pertenencia del mismo a la colectividad (Camps, 2018). Zaragoza (2021) concibe la fraternidad como un valor intrínsecamente moderno, con la necesaria extensión de los principios de libertad e igualdad a todos aquellos que lo reclamen.

Desde el punto de vista de Puyol (2018) existen tres elementos constitutivos de la fraternidad. El primero, el de ser un vínculo relacional. El segundo, que contiene el valor de la igualdad. Y el tercero, la práctica de la ayuda mutua. Estos sirven para definir la fraternidad no cómo un sentimiento o virtud moral de los miembros que componen una sociedad, sino como un principio político.

Sin embargo; en esta investigación, el principio de la fraternidad representa un compromiso de familiaridad con los semejantes, empleado emociones positivas y sentimientos afectivos de empatía, colaboración y amor. El principio de la fraternidad en las organizaciones, debe ser considerado como un factor clave, que contribuya al desarrollo de relaciones armónica, a través de buenas prácticas empresariales que se enmarcan dentro de un clima organizacional positivo.

## **MATERIALES Y MÉTODO**

Para describir el clima organizacional y la calidad del servicio desde el principio de la fraternidad, se aplicó una investigación de tipo descriptiva para registrar y describir el fenómeno sin modificarlo, mostrando el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio-tiempo dado (Rojas, 2015).

Por otra parte, se utilizó el enfoque cualitativo el cual sigue un diseño de investigación flexible, donde el investigador ve el escenario en una perspectiva integral (Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, de la Cruz y Sangerman, 2017).

El diseño fue documental, porque las fuentes de datos las constituyen estudios previos, artículos científicos, revisiones sistemáticas, entre otros con el fin de seleccionar, compilar, organizar, describir, interpretar y analizar la información relacionada con el objeto de estudio (Díaz, 2021).

La investigación inició con la revisión sistemática de información teórica en bases de datos de literatura científica que manejan un estricto proceso de evaluación de información, de acuerdo con Terán, Gonzáles, Ramírez y Palomino (2021) la revisión sistemática “intenta reunir todo el conocimiento de un área específica, destacando lo que se conoce acerca de un tema concreto, a través de los resultados

obtenidos en diferentes estudios. Entre las bases de datos consultadas destacan: Web de la Ciencia, Redalyc, Redib, Google Académico, Dialnet y Scielo desde el año 2015 hasta el 2021. El criterio de búsqueda considerando en los descriptores fue: Clima Organizacional, Calidad del Servicio, Fraternidad y Principio de la Fraternidad. Asimismo, se utilizaron los operadores booleanos “AND” cuya función es mostrar solo resultados que contengan los términos de búsqueda señalados. Este operador se utilizó para reducir la cantidad de documentos obtenidos en la búsqueda de cada una de las bases seleccionadas. También se manejó el operador “OR” que muestra resultados que contengan al menos uno de los términos (Calua, Delgado y López, 2021).

Durante este proceso la información clave recopilada a partir de la revisión sistemática de archivos PDF se registró, organizó y clasificó en el programa *Microsoft Excel* 2013 en función de las categorías de estudio: Clima Organizacional, Calidad del Servicio, Principio de la Fraternidad. En ese sentido, la muestra utilizada fue teórica, la cual para Ortiz (2020), este tipo de muestreo “pretende maximizar las oportunidades de comparar acontecimientos, incidentes o sucesos para determinar cómo varía una categoría en términos de sus propiedades y dimensiones” (p. 70). En la tabla 1 se discrimina el número de documentos obtenidos de cada una de las bases de datos mencionadas.

**Tabla 1. Revisión sistemática en bases de datos de literatura científica**

Base de Datos	Documentos Analizados	Documentos Utilizados	Documentos Descartados
Web de la Ciencia	4	4	0
Redalyc	6	2	4
Redib	9	4	5
Google Académico	16	5	11
Dialnet	7	1	6
Scielo	5	5	0
Total de documentos	47	21	26

**Muestra teórica utilizada: 21 artículos**

Fuente: Elaboración propia (2022)

Por otra parte, el criterio para la inclusión fue la información relacionada con las categorías de análisis. Los criterios de inclusión y exclusión, son importantes para fortalecer la calidad metodológica de los estudios y en consecuencia, la aplicabilidad de los resultados (Manzano y García 2016). Por otra parte se excluyó la información duplicada y los documentos antes del año 2014.

La técnica de investigación utilizada fue el análisis de contenido con el fin de organizar un marco explicativo para la comprensión del objeto de estudio, en un proceso ordenado (De la Espriella y Gómez, 2018). Como instrumento de registro

de información, se utilizó una matriz de análisis de contenido para describir un fenómeno con las categorías centrales de la investigación (Rivas, 2015).

Los datos cualitativos se analizaron mediante un proceso de extracción, agrupamiento y reescritura de las categorías de registro (Piñero y Perozo, 2020), que dio lugar a la triangulación de las categorías centrales y las unidades de registro para su interpretación en la presentación de resultados, discusión y conclusiones. Posteriormente se realizó el proceso de validez interna de la matriz de análisis de contenido, para conducir la investigación hacia hallazgos aceptables mediante el juicio crítico de expertos, los cuales evaluaron las estructuras teóricas formuladas (Juárez y Tobón, 2018).

## RESULTADOS

A continuación, en el cuadro 1 se refleja el análisis del resultado de las categorías a partir de la revisión sistemática de los documentos.

**Cuadro 1. Resultados de las categorías**

Categoría	Resultado
<b>Clima Organizacional</b>	Todos los miembros de la organización en sus diferentes niveles (Estratégico-Táctico-Operativo) deben estar alineados hacia una dirección de crecimiento de la empresa, basado en la motivación, capacitación, confianza, empatía, responsabilidad social interna, factores que al ser conjugados en el proceso productivo se traducen en sentido de pertenencia y calidad de procesos, productos y servicios.
<b>Calidad de Servicio</b>	Las organizaciones con visión proyectiva de crecimiento y expansión, deben considerar la importancia de promover entre sus empleados el sentido de pertenencia, basado en los valores implícitos del principio de la fraternidad, que garantice principalmente la satisfacción del cliente interno para que éste puede abocarse a la calidad del servicio que se ofrece. Cabe resaltar, que la calidad de servicio es la suma de esfuerzos bien organizados, en aras de atender las necesidades del cliente interno y externo en la búsqueda de su satisfacción.
<b>Principio de la Fraternidad</b>	Las organizaciones modernas, no solo deben considerar la incorporación de la tecnología para estar a la vanguardia de los procesos productivos de calidad, los seres humanos son y serán siempre un factor determinante en los procesos sistémicos en las empresas, por muy reducidos que éstos sean, siempre existirá la mano del hombre y su presencia e interacción en el entorno laboral juega un papel fundamental. Con base en lo descrito, las organizaciones deben considerar, a lo interno, la importancia de fomentar el principio de la fraternidad como impulsor de valores de familiaridad, solidaridad, amor y compromiso entre sus trabajadores, de ésta manera se asegura



que el clima organizacional sea satisfactorio y de agrado a los miembros de la empresa.

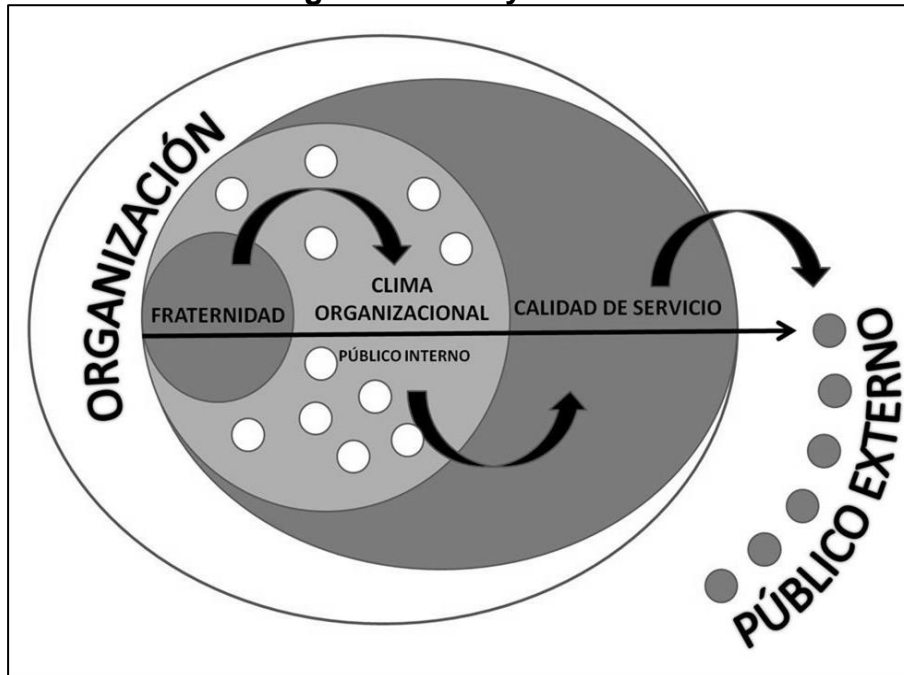
Fuente: Elaboración propia (2022)

## DISCUSIÓN

Los resultados del análisis de contenido indican que la convivencia organizacional, pudiera verse afectada ante la poca práctica de valores que hacen posible un clima agradable. Por otra parte, el ejercicio laboral proyectará una mejor calidad de servicio, si los procesos se realizan bajo un ambiente de armonía, empatía y colaboración.

Un trabajador que labora con vocación sintiéndose aceptado por sus compañeros será más productivo y empático que aquellos por los cuales transita una actitud de agobio, decepción y desanimo, haciendo del clima organizacional un ambiente poco óptimo percibido por el entorno, no solo en la imagen que proyecta, sino en la calidad del trabajo que realiza. El recorrido de la fraternidad dentro de los procesos de la organización puede evidenciarse en la figura 1:

**Figura 1. Fraternidad-Clima Organizacional y Calidad de Servicio**



Fuente: Elaboración propia (2022)

El principio de la fraternidad, requiere resurgir para cambiar la concepción de familias, empresas, industrias y el mundo entero, ante la dificultad de establecer

lazos afectivos de hermanada que permitan una vida plena. En las organizaciones, el principio de la fraternidad debe ser promovido en su máxima expresión, considerando que, de las buenas prácticas colaborativas, familiaridad, amor y compromiso surgen ambientes armónicos que fortalecen el clima organizacional, haciendo más productivos los procesos, lo cual se verá reflejado en la calidad de servicio y en una imagen positiva proyectada hacia el entorno.

## CONCLUSIONES

Los principios, valores y preceptos no deben cambiar, por el contrario, permanecer intactos para alcanzar el bien común, una sociedad más humana, empática y recíproca.

En el caso particular de las organizaciones que buscan incansablemente a través de investigaciones internas y externas las causas por las cuales sus ingresos no son significativos o su participación en el mercado yace limitada, es importante determinar porque el personal labora en un clima de agobio, falta de empatía y familiaridad, por ello el servicio que se ofrece no siempre puede ser el más adecuado. Por ello es necesario considerar la importancia del impulso interno del principio de la fraternidad, como factor clave para comenzar a relacionar favorablemente al personal, con el propósito de construir ambientes armónicos de trabajo, que vayan en función de alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la organización.

Finalmente, toda empresa abocada al cumplimiento efectivo de la responsabilidad interna como política para la calidad de servicio, puede notar que el clima organizacional fluye de manera positiva entre sus empleados, pero es recomendable impulsar el principio de la fraternidad entre los trabajadores, haciendo seguimiento permanente a las estrategias empleadas para reforzar los valores que contempla dicho principio; de ese modo, la empresa asegura una mejor permanencia y proyección hacia su entorno.

## REFERENCIAS

Arano, R; Escudero, J y Delfín, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*. Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021. Disponible en: <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323>

Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*. Volumen 9 (1), 87-103. Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021.

Cadena, P; Rendón, R; Aguilar, J; Salinas, E; de la Cruz, F y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. Vol. 8, núm. 7. Pp.1603-1617. Fecha de consulta 2 de enero de 2022. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Calua, M; Delgado, Y y López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*. 10 (4) 315-334. Fecha de consulta 2 de octubre de 2021

Camps, V. (2018). La fraternidad, condición de la justicia. *Daimon. Revista Internacional de Filosofía*. Suplemento nº 7. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. pp. 139-149. Recuperado de: [http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER\\_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8AZN4GNzy1SVnT2ziSV&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400011](http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8AZN4GNzy1SVnT2ziSV&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400011)

Carhuancho, I; Nolazco, F; Guerrero, M y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 693-707. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. DOI <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>

Caro, E. (2019). Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social. Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual. *Economía y Desarrollo*, 161(1). Fecha de consulta 02 de enero de 2022, Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842019000100003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000100003&lng=es&tlng=es)

Daza, A; Beltrán, L y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: [www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-65.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-65.pdf)

De la Espriella, R y Gómez, C. (2018). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Teoría fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 49(2):127–133. Fecha de consulta 2 de enero de 2022. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745018300891?via%3Dihub>

Días, T. (2021). Presencia evangelizadora de la iglesia católica en Maracaibo, en tiempos de covid-19. *Revista Orbis*. núm. 49 (año 17). Julio 2021. 35-49. Fecha de consulta 2 de enero de 2022. Disponible en: <http://www.revistaorbis.org/pdf/54/art3.pdf>

Farrés, O. (2018). Trazas de la fraternidad. *Daimon. Revista Internacional de Filosofía*, Suplemento 7. pp. 151-164. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: [http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER\\_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8C3M9LVBI57miZnJWC8&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400012](http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8C3M9LVBI57miZnJWC8&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400012)

Hallo, F y Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana. *Revista mktDescubre* - ESPOCH FADE. Edición Especial 1er

Congreso Internacional de Marketing de la Red Ecuatoriana de Marketing, pp. 140 – 151.

Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Disponible en:

<http://revistas.esepoch.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/437/417>

Iglesias, A y Sánchez, Z (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*. Vol. 13, No 3. Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021.

Recuperado

de:

[http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER\\_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=5F3TcH4nM5ct3Dd569R&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000362822500016](http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=5F3TcH4nM5ct3Dd569R&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000362822500016)

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*.

Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437. Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021. Recuperado de:

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Juárez, L y Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*. Vol. 39 (Número 53) Año 2018. Pág. 23.

Fecha de consulta 23 de octubre de 2021. Disponible en:

<http://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

Manzano, R y García, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Rev. Chilena de pediatría*. Vol.87 no.6. Fecha de consulta 2 de octubre de 2021.

Recuperado en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062016000600015&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062016000600015&lang=pt)

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, F. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. Volumen 9 - Número 1 (enero-abril). Fecha de consulta

02 de enero de 2022 DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Ortiz, L. (2020). La teoría fundamentada como método de investigación para el desarrollo de la educación contable. *Revista Visión Contable*. 22, 60 – 77. Fecha de consulta 02 de noviembre de 2022. DOI: <https://doi.org/10.24142/rvc.n22a3>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación* -Vol. 15 No I. Fecha de consulta

29 de septiembre de 2021. Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rZhuSv4RbWcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf+&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=ve>

Piñero, L y Perozo, L. (2020). Construcción teórica: sinónimo, definición operacional y sistematización de variables educativas. *Revista Orbis*. Número 47. Año 16 PP16-30. [Fecha de consulta 24 de octubre de 2021]

Puyol, A. (2018). Sobre el concepto de fraternidad política. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*, pp. 91-106. Fecha de consulta 02 de enero de 2022

Riba, J. (2018). Fraternidad, metáfora y democracia. *Daimon. Revista Internacional de Filosofía*, Suplemento nº 7 pp. 165-174. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: [http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER\\_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8E1iMiQfjVJ3V1bK11E&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecOrd&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400013](http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=8E1iMiQfjVJ3V1bK11E&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecOrd&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000446428400013)

Rivas, L. (2015). *Construcción de la Matriz Metodológica*. 3ra edición. México. IPN, Editors. Fecha de consulta 2 de enero de 2022. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/309399658\\_Capitulo\\_11\\_Construccion\\_de\\_la\\_Matriz\\_Metodologica](https://www.researchgate.net/publication/309399658_Capitulo_11_Construccion_de_la_Matriz_Metodologica)

Rivera, D; Rincón, J y Flores, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista espacios*. Vol. 39 (19). Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%c3%b3n%20de%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*. Vol. 16, núm. 1, pp. 1-14. Fecha de consulta 2 de enero de 2022. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Sarmiento, D. y Vinueza, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*. Volumen 3 Número 5, enero-junio. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Doi <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Silva, C; Barbosa, G y Generoso, L. (2020). Clima Organizacional: A Influência a Motivação dos Funcionários e Empregados. *Revista Episteme Transversalis*. Vol. 11, No 1. Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021. Recuperado de: [https://www.redib.org/Record/oai\\_articulo2935469-clima-organizacional](https://www.redib.org/Record/oai_articulo2935469-clima-organizacional)

Silva, J; Macías, B; Tello, E y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

Terán, N; Gonzáles, J; Ramírez, R y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Volumen 5, Número 1. p. 1184 Fecha de consulta 29 de septiembre de 2021. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Tschohl, J (2018). *Servicio al Cliente, el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Editorial Mc Graw Hill. 10ma edición.

Villafuerte, S; Viteri, F y López, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). *Revista espacios*. Vol. 42 (08). Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf>

Zaragoza, J. (2021). Fraternidades post-humanas. Pasiones políticas del Antropoceno. *Pensamiento al margen. Revista Digital de Ideas Políticas*. Número 14. pp. 83-101. Fecha de consulta 02 de enero de 2022. Recuperado de: [http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER\\_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=7FbOT3BqNsHJxyHbk4L&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000731904400023](http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?app=wos&product=CEL&Func=Frame&SrcApp=PARTNER_APP&SrcAuth=IIRKCEL&locale=es-LA&SID=7FbOT3BqNsHJxyHbk4L&customersID=IIRKCEL&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&Init=Yes&action=retrieve&UT=WOS%3A000731904400023)