



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE EMPRESAS DE COMIDA RÁPIDA”.
UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA ENTRE LOS AÑOS
2010 - 2019

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Keitty Nicoll Paredes Malca

Asesor:

Mg. Percy Escalante Rojas

Trujillo - Perú

2020

Tabla de contenido

ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
RESUMEN	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Tabla 2	21
Tabla 3	21
Tabla 4	22
Tabla 5	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Matriz utilizada para la revisión sistemática de los documentos	14
Figura 2. Diagrama de flujo de búsqueda de documentos	16
Figura 3. Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen los estudios.....	17
Figura 4. Matriz de registro de artículos incluidos 1 - 20	18
Figura 5. Inducción de categorías.....	23

RESUMEN

El presente estudio de revisión literaria científica titulado “*Clima organizacional y desempeño laboral de empresas de comida rápida, una revisión sistemática entre los años 2010 – 2019*”, tiene por objetivo conocer las tendencias del clima organizacional más utilizadas por las empresas de comida rápida para el desempeño laboral, a partir del análisis de artículos de investigación. Se revisó un total de 40 artículos científicos de las principales bases de datos, los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Scielo, 4 artículos; Dialnet, 10 artículos; y Redalyc, 26 artículos. De estos 40 documentos encontrados, 34 de ellos los que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, mencionados en la parte metodológica del presente trabajo de investigación, los cuales provienen de bibliotecas virtuales y repositorios universitarios. Se encontró algunas limitaciones respecto a la cantidad de estudios realizados empleando ambas variables y sobre todo enfocadas en el sector alimenticio.

Respecto a las tendencias, se concluye que el clima organizacional sí tiene relación con el desempeño, dado que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, y determina el contexto en el que se van a desarrollar los colaboradores y acorde a ello tener un mejor o menor rendimiento en sus labores.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, desempeño laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, hablar de la influencia del clima sobre el desempeño implica considerar tanto las repercusiones del clima sobre las actitudes y comportamientos, como en el desempeño organizacional, ya que en las percepciones que forman los individuos de su ambiente de trabajo, juegan un papel importante la manera en que está estructurada la tarea, el sistema de recompensas establecido, el modo en que las decisiones se controlan, el tipo de comunicación, etc. Pero los individuos tienen también expectativas y necesidades. Su conjunción produce actitudes positivas o negativas que repercutirán en sus conductas. Así han surgido numerosos modelos teóricos que buscan graficar la mediación de las actitudes en el trabajo, en especial de la satisfacción laboral en la relación entre el clima y desempeño (Calcina, 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, 2014).

Según (Chiavenato, 2011) menciona que los elementos tales como estructura organizacional, procesos que ocurren dentro de ella y la conducta de los individuos, producen patrones de relación variados y específicos, que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional, que al presentarse en cierto modo, influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, en tal sentido, esta situación contribuye hacia el cumplimiento de los objetivos y el logro de las metas trazadas, determinando el rendimiento, productividad y satisfacción en el desempeño organizacional.

De tal forma el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, y al talento humano que la conforma. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones, convirtiéndose el Clima organizacional en el socio estratégico de todas las demás áreas.

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal de la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras. (Brunet, 1987).

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, asimismo se consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima organizacional y el desempeño laboral, toman especial relevancia, pues contribuyen en la identificación de necesidades de capacitación, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización (Calcina, 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, 2014).

Dada la importancia de las actividades de las empresas de comida rápida, requiere tener lineamientos estratégicos claros relacionados al clima organizacional, orientados a su visión y objetivos, para asegurar su crecimiento, asimismo, siendo clave la productividad y desempeño, lo cual constituye un punto neurálgico para su desarrollo.

En el presente estudio de investigación de revisión sistemática es recomendable hacer una consulta científica del concepto de clima organizacional y desempeño laboral, en el sector de comida rápida, muchas empresas dado el nivel de operatividad descuidan las actividades relacionadas a la gestión de recursos humanos, siendo vital para un crecimiento sostenible.

En el presente estudio se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las tendencias del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de comida rápida, entre los años 2010 – 2019?

El Objetivo General del trabajo de investigación es conocer las tendencias del clima organizacional más utilizadas por las empresas de comida rápida para el desempeño laboral, a partir del análisis de artículos de investigación.

El presente estudio se justifica, dado que el clima organizacional es un factor importante para el desempeño laboral porque tiene un impacto directo en su motivación, desempeño y productividad y esto se verá reflejado con un impacto positivo porque se podrá lograr los objetivos empresariales, si no existe un buen clima organizacional repercutiría en el desempeño laboral del trabajador teniendo problemas en el desempeño laboral, también es importante para poder conocer el impacto de las tendencias más utilizadas en el clima organizacional para el desempeño laboral en las empresas de comida rápida y a través de ellos actualizar los lineamientos organizacionales. Dado que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias de cada miembro con la organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales y permite que el desempeño se vea influenciado, genera mayor o menor productividad en las empresas (Caligiore & Díaz, 2003).

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Para el caso de las empresas de comida rápida, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal, lo cual está asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad y el clima organizacional es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente, se ve reflejada en la producción y éxito de las empresas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Esta investigación es una revisión sistemática de la literatura científica, la cual aborda el tema de: Clima organizacional y desempeño laboral de empresas de comida rápida. Una revisión sistemática entre los años 2010 – 2019.

Para la presentación de este trabajo el tipo de investigación aplicada fue la revisión sistemática de la literatura científica, pues se sostiene que “las revisiones sistemáticas, además de aplicar un protocolo predeterminado que asegure la sistematicidad, deben ser exhaustivas (incluir todos los artículos que cumplan con el protocolo de investigación) y reproducibles (si un investigador externo aplica el protocolo de investigación debe incluir los mismos estudios que los investigadores que dirigen el estudio)” (Cardona, Higueta, & Ríos, 2016).

Para la realización de la revisión sistemática se consideraron criterios de inclusión y exclusión de la información seleccionada; para ello se tuvo en cuenta aspectos como el año de elaboración (estar entre los últimos 10 años, del 2010 al 2019), idioma, fecha de investigación, ámbito, tipo de investigación (tesis de posgrado y artículos científicos), fuente, y además se consideró la presencia de variables relacionadas a la investigación que contengan el IMRD, que pertenezcan a una fuente confiable y el objetivo de la investigación.

En primer lugar, se seleccionó 40 estudios sin tener en cuenta su origen. Dichos estudios, fueron resultado de búsquedas en repositorios sobre investigaciones científicas de universidades nacionales y foráneas, además de artículos académicos en bibliotecas virtuales indexadas como: Dialnet, Redalyc y Scielo, considerando a diversos autores. Se tuvo en cuenta, además, las siguientes pautas para su recopilación: se seleccionó trabajos de estudio informativo, se formuló bajo un criterio personal, con especial atención a los siguientes aspectos: título, objetivos, resultados y conclusiones.

Asimismo, se consideró palabras clave para la búsqueda como: “*Clima organizacional*”, “*Desempeño laboral*”, “*Clima organizacional*” y “*desempeño laboral*”. De igual manera, se usaron palabras que incluían el sector a estudiar, como: “*Clima organizacional en empresas de comida rápida*”, “*Desempeño laboral en empresas de comida rápida*”.

En consecuencia, se encontraron resultados en idioma español, de investigaciones sobre empresas que se dedican a diferentes sectores, no solo el sector de empresas de comida rápida en el que este trabajo se pretende enfocar, encontrando documentos relacionados con las palabras clave empleadas en la búsqueda, sin embargo, se hicieron uso de ciertos criterios de inclusión, exclusión y de calidad para la selección de documentos para la revisión de la literatura científica.

Criterios de Exclusión

Para descartar el uso de las investigaciones, se planteó:

- Investigaciones que no excedan los 10 años de antigüedad.
- No se consideraron los documentos que no guardan los criterios de artículos o investigaciones científicas.

Criterios de Inclusión:

Los estudios deben considerar los siguientes criterios:

- Idioma: español
- Fechas de Investigación: entre los años 2010 y 2019.
- Alcance: estudios sobre empresas, instituciones públicas y privadas, que presenten un enfoque en el ámbito del sector de empresas de comida rápida.
- Población: de diferentes países de habla hispana.

Criterios de Calidad:

- Que provengan de repositorios universitarios y de bibliotecas virtuales como: Dialnet, Redalyc y Scielo.
- Que tengan como objetivo analizar, evaluar la gestión de procesos y calidad de servicio en distintos sectores.
- Aporten conocimiento y ayuden al desarrollo de las empresas.

- Que tengan una redacción y ortografía clara, adecuadas para un documento de investigación científica.

Se tuvo en cuenta lo antes expuesto, para la inclusión de los estudios de investigación al presente estudio, además de tener en cuenta la revisión de título, objetivos, resultados y conclusiones.

A continuación, se muestra una figura, para explicar los aspectos y datos a evaluar para asegurar la calidad de los documentos:

Figura 1. *Matriz utilizada para la revisión sistemática de los documentos*

ASPECTO	DATO A EVALUAR
TÍTULO	Si se relaciona con la variable directa o indirectamente.
OBJETIVOS	Si se detalla el tipo de investigación, alineado al enfoque del estudio.
RESULTADOS	Si corresponden y tienen concordancia con los objetivos.
CONCLUSIONES	Si guarda relación con el alcance planteado.

Fuente: Elaboración Propia

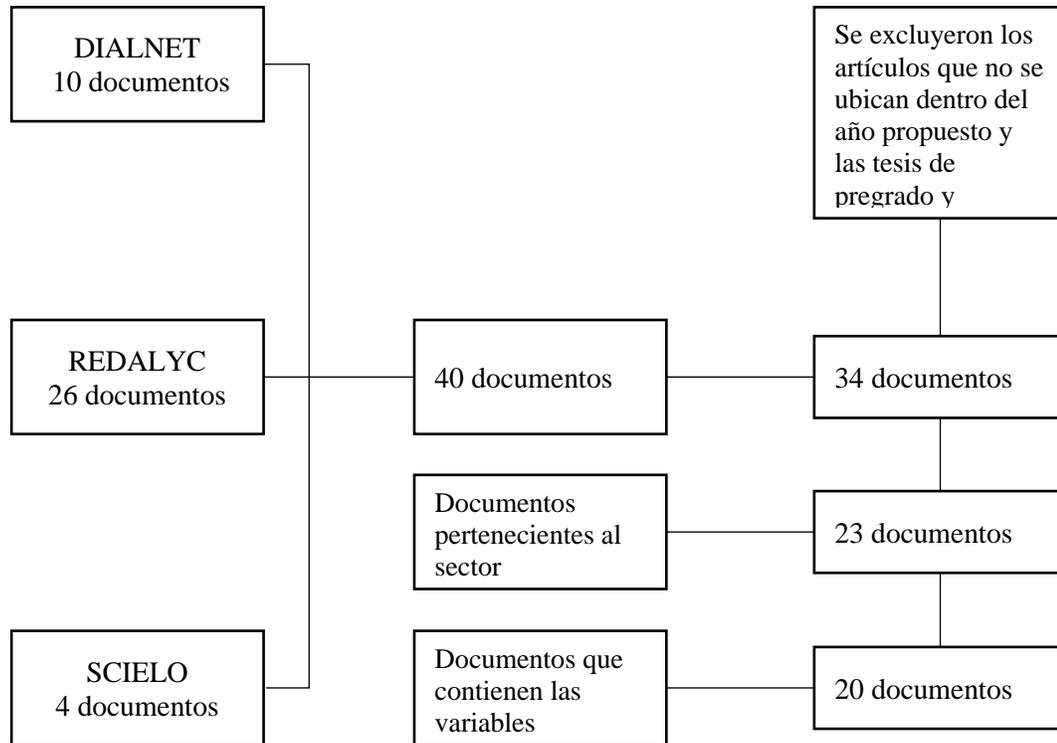
De los 40 documentos artículos científicos de Dialnet, Redalyc y Scielo, se seleccionaron 20, dado su año de antigüedad, variables, base de datos, IMR y tipo de estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos científicos en las bases de datos para la presente investigación arrojó un total de 40 artículos en el periodo de 2003 a 2019, distribuidos de la siguiente manera: Scielo, 4 artículos; Dialnet, 10 artículos; y Redalyc, 26 artículos. De estos 40 documentos encontrados en total, fueron 34 de ellos los que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, mencionados en la parte metodológica del presente trabajo de investigación, los cuales provienen de bibliotecas virtuales, repositorios universitarios, etc.

Además, se filtró dichos artículos tomando en consideración el sector al cual pertenecen, obteniendo 23 documentos relevantes pertenecientes al sector. No obstante, 20 de estos documentos fueron los seleccionados finalmente para el objeto de estudio dado que contenían las variables exactas. Estos documentos ayudan a esclarecer de manera efectiva el objeto de la investigación. A continuación, se muestran las clasificaciones y criterios aplicados a la revisión de la literatura científica realizada.

Figura 2. Diagrama de flujo de búsqueda de documentos



Fuente: Elaboración Propia

De los 20 artículos seleccionados, se identificó la tipología de los mismos como se muestran en la tabla 1. De igual manera los artículos fueron clasificados por el lugar de procedencia de los mismos, ubicados en distintas partes del mundo, tal y como de muestran en la figura 3.

Tabla 1

Clasificación de los documentos incluidos por país

PAÍS	N° de Documentos
Chile	1
Colombia	3
Cuba	2
Ecuador	1
México	2
Perú	8
Venezuela	3
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. *Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen los estudios*



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4. Matriz de registro de artículos incluidos 1 – 6

N°	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
1	Scielo	Edward Torres Pacheco y Soledad Zegarra Ugarte	2015	Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno 2014 - Perú
2	Scielo	Rosario Dueñas Cáceres y María Bobadilla Quispe	2013	Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de Melgar Ayavirí - Perú, 2013
3	Redalyc	Chirinos Araque, Yamarú del Valle; Meriño Córdoba, Víctor Hugo; Martínez de Meriño, Carmen	2018	El clima organizacional en el emprendimiento sostenible
4	Redalyc	Pedraza Melo, Norma Angélica	2018	El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano
5	Redalyc	Arias Gallegos, Walter; Lazo Mora, Jennifer; Quintana Cuentas, Stephanie	2018	¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?
6	Redalyc	Iglesias Armenteros, Annia Lourdes; Torres Esperón, Julia Maricela; Mora Pérez, Yuliett	2019	Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5. Matriz de registro de artículos incluidos 7 – 13

N°	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
7	Redalyc	Calcina Calcina, Yolanda	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 Educación Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez - Perú 2012
8	Redalyc	Torres Pacheco, Edward; Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline	2015	Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno 2014 - Perú
9	Redalyc	Juárez-Adauta, Salvador	2012	Clima organizacional y satisfacción laboral
10	Redalyc	Sánchez Silvera, Neily; Betancourt García, María Elena; Falcón Rodríguez, María Caridad	2012	Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral
11	Redalyc	Peña-Ochoa, Maribel; Durán Palacio, Nicolasa María	2016	Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad
12	Redalyc	Iglesias Armenteros, Annia Lourdes; Sánchez García, Zenía Tamara	2015	Generalidades del clima organizacional
13	Redalyc	Torres Rodriguez, Karla; Lamenta Pistillo, Paola; Hamidian Fernandez, Benito	2018	Clima organizacional como gestión del conocimiento

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 6. Matriz de registro de artículos incluidos 14 – 20

N°	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
14	Redalyc	Carmona-Fuentes, Patricia; Vargas-Hernández, José G.; Rosas-Reyes, Roberto E.	2015	Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral
15	Redalyc	Colín Flores, Carlos Gabriel; Simón Domínguez, Nadima	2014	Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos
16	Redalyc	Guardiola, Catalina; Basurto, Karla	2015	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista
17	Redalyc	Pedraza, Esperanza; Amaya, Glenys; Conde, Mayrene	2010	Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia
18	Redalyc	Roberto Paco Ccora; José María Matas Castañeda	2015	Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario
19	Dialnet	Colbert Martin Soto Rivera ; Almendra Kiara Inga Soto	2019	Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao
20	Dialnet	Marisol Romero Vélez; Alexandra Verduga Pino; Nimia Macías Zambrano	2015	Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2

Clasificación de documentos según palabras clave

PALABRAS CLAVE	NÚMERO DE DOCUMENTOS	PORCENTAJE %
Clima organizacional	5	25%
Desempeño laboral	5	25%
Clima laboral	5	25%
Desempeño	4	20%
Otros	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Documentos incluidos en la investigación por año de publicación

Año de publicación	Número de documentos	Porcentaje (%)
2010	1	5.00%
2011	0	0.00%
2012	2	10.00%
2013	1	5.00%
2014	2	10.00%
2015	7	35.00%
2016	1	5.00%
2017	0	0.00%
2018	4	20.00%
2019	2	10.00%
TOTAL	20	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Nota: Solo se consideran documentoss que cumplan con los criterios de años de antigüedad, universidad, base de datos, IMR y con las variables en estudio, siendo 20 los documentos elegidos.

Tabla 4

Fuentes de información de los documentos incluidos

Fuentes	Frecuencia	Porcentaje (%)
Redalyc	15	75.00%
Dialnet	3	15.00%
Scielo	2	10.00%
TOTAL	20	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se usaron 20 documentos para esta investigación de los cuales la mayoría provienen de Redalyc, seguido por Dialnet y finalmente Scielo con un 10%.

Tabla 5

Clasificación por tipo de documento

Tipo de estudio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Artículos científicos	20	100.00%
Otros documentos	0	0.00%
TOTAL	20	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Dentro de los 40 documentos se encontraron, el 100% corresponde a artículos científicos.

Figura 5. Inducción de categorías

Categorías	Aportes	Autor
	Un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.	Juárez, S. (2012)
Clima organizacional	El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados.	Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015)
	Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.	
	El clima organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral docente e implica una referencia de los miembros respecto a su estar en la organización. Por tanto, un clima favorable conllevará a la predisposición de un trabajo óptimo, lo cual tendrá un impacto positivo en la enseñanza, aprendizaje y la construcción de nuevos conocimientos.	Ccora, R. y Matas, J. (2015)

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5. Inducción de categorías

Categorías	Aportes	Autor
Desempeño laboral	<p>El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.</p>	<p>Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010)</p>
	<p>Se concluye que el clima institucional sí tiene relación con el desempeño, porque el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica, que viene a ser un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.</p>	<p>Calcina, Y. (2014)</p>

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El presente informe de investigación sistémica consta inicialmente de artículos científicos relacionados a las variables de estudio; clima organizacional y desempeño laboral, lo cual ha permitido determinar las tendencias del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de comida rápida. La búsqueda se efectuó en el periodo 2010 – 2019, por lo que, se seleccionó 20 de los 40 documentos iniciales, utilizando algunos criterios para filtrar la información de manera precisa, y de esa manera relacionarlo al tema de investigación. Se encontró algunas limitaciones o puntos inciertos respecto a la cantidad de estudios realizados empleando ambas variables y sobretodo enfocadas en el sector alimenticio. Asimismo, es necesario ampliar dichos estudios y actualizar la información al contexto más reciente, únicamente 15 de ellos mencionan sobre clima organizacional y 8 de desempeño laboral. Se buscó información de los últimos 10 años en todos los idiomas y solo se encontraron en español, los cuales hacen referencia a diversos sectores.

La revisión literaria nos muestra las tendencias del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los colaboradores, en las empresas de comida rápida es de vital relevancia, el buen desempeño de los colaboradores y la relación que tiene éste con el clima organizacional, así se puede mostrar diversos artículos, como Calcina (2014), quien afirma que el clima organizacional sí tiene relación con el desempeño, dado que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica,

que viene a ser un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Además, Juárez (2012) menciona que la tendencia de un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los colaboradores y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de los servicios, viéndose reflejado en un óptimo desempeño. Mientras que otros autores sugieren que se trabaje con foco en el clima organizacional por los beneficios que éste genera, 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. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que éste puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Asimismo, Pedraza, Amaya y Conde (2010), afirman que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

En tanto, Ccora y Matas (2015), mencionan que el clima organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral docente e implica una referencia de los miembros respecto a su estar en la organización. Por tanto, un clima favorable conllevará a la predisposición de un trabajo óptimo, lo cual tendrá un impacto positivo en las actividades, aprendizaje y la construcción de nuevos conocimientos organizacionales.

4.2. Conclusiones

Después de haber realizado la investigación sobre la revisión de la literatura científica sobre clima organizacional y desempeño laboral de empresas de comida rápida, la investigación permitió conocer las tendencias del clima organizacional para el buen desempeño laboral de los colaboradores en las empresas, obteniendo los puntos de vista de los autores que tienen conocimiento en la materia, concluyendo que el óptimo desempeño laboral es producto de un clima laboral favorable, siendo la tendencia estructurar programas de clima laboral para los colaboradores de las empresas.

Se concluye que el clima organizacional sí tiene relación con el desempeño, dado que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, y determina el contexto en el que se van a desarrollar los colaboradores y acorde a ello tener un mejor o menor rendimiento en sus labores.

Se ha determinado que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los colaboradores y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de los servicios, viéndose reflejado en un óptimo desempeño, permitiendo que el clima organizacional se manifieste como un conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Se ha identificado que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, proporcionando beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los colaboradores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

El clima organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral de los miembros de una organización o empresa. Por tanto, un clima favorable conllevará a la predisposición de un trabajo óptimo, lo cual tendrá un impacto positivo en las actividades, aprendizaje y la construcción de nuevos conocimientos organizacionales.

REFERENCIAS

Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Boston: Harvard Business School.

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. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 22-29.

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 Educación Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Comuni@cción*, 22-29.

Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 644-658.

Cardona, J., Higuaita, L., & Ríos, L. (2016). *Revisiones sistemáticas de la literatura científica*. Lemoine Editores.

Ccora, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes Ciencias Sociales*, 25-30.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 455-457.

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia . *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.