



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTE”: una revisión sistemática de la literatura científica en el periodo 2009 - 2018.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Ortiz Fierro, Roxana Erika  
Pacheco Urquiaga, Fernando

**Asesor:**

Dr. Juan Carlos Rojas Rúnssiman  
Lima - Perú

2018

## Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios, mi Hijo Anthony y mis padres, por haberme brindado todo el apoyo incondicional, que día a día estuvieron conmigo hasta concluir esta etapa universitaria. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Los Amo.

**Roxana Erika Ortiz Fierro**

Primero a Dios, Por guiarme en este camino, a mis padres que me dieron un gran ejemplo, a mi hijo Sergio, mis hermanos Henry y Omar que está en el cielo cuidando de nosotros, además de toda mi familia que siempre me muestran su apoyo y cariño.

**Fernando Pacheco Urquiaga**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestras familias que siempre nos apoyan en cada proyecto que encaminamos en nuestras vidas, a nuestro asesor Juan Carlos Rojas Runsiman por el apoyo durante la elaboración de este trabajo, y también a las personas que de alguna manera nos han apoyado y motivado a poder terminar este proyecto.

## Tabla de contenido

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>2</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>3</b>
<b>Índice De Tablas.....</b>	<b>5</b>
<b>Índice De Figuras .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo I. Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo II. Metodología .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tipo de Estudio.....	11
2.2. Fuentes de búsqueda de información.....	11
2.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	12
<b>Capítulo III. Resultados .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO IV DISCUSION.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>27</b>

## Índice De Tablas

<b>Tablas. Resumen de autores referenciados en los distintos artículos publicados.....</b>	<b>17</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

## Índice De Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo de la Revisión Sistemática.....	15
Figura 2. Gráfico de artículo por año.....	16
Figura 3. Gráfico de Artículos por país.....	17

## RESUMEN

La presente revisión sistemática tiene como objetivo describir el clima organizacional, el desempeño laboral y la relación entre ambas, en las empresas del rubro de restaurante, a través de la revisión de la literatura científica en el periodo del 2009 al 2018, con la intención de dar a conocer la importancia de estos aspectos relacionados directamente con el activo más importante de las organizaciones que es el recurso humano; el clima organizacional y el desempeño laboral en la actualidad no son tan valorados en las empresas y de no gestionarlos correctamente puede generar pérdidas económicas.

Las fuentes de información empleadas corresponden a bases de datos entre las que se encuentran: Google académico, Redalyc y Scielo. Asimismo, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para la recolección de información. En los resultados se encontró 4 dimensiones: La primera dimensión es donde el clima organizacional está planteado como una problemática en las organizaciones, la segunda dimensión está referido como un problema de País, la tercera dimensión se refiere como causante de problemas de salud y la cuarta dimensión está referida a los factores que se relacionan entre el clima organización y el desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVES:** “clima organizacional” y “desempeño laboral”

## Capítulo I. Introducción

El presente trabajo de investigación consiste en el análisis del clima organizacional, desempeño laboral y su relación en empresas del rubro de restaurante, en el ámbito empresarial estas variables son de las más estudiadas, por su alto nivel de importancia en las estrategias de las organizaciones.

El concepto del clima organizacional se ha llevado a cabo a través de dos líneas principales de investigación: la objetiva y la perceptual. Diversos autores han desarrollado líneas de investigación. Destacan Litwin y Stringer, quienes han desarrollado cuestionarios que hacen posible la medición de las percepciones en una organización. La terminación clima organizacional emergió integralmente en la década de 1960 y fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Gormman. Diversos autores también mencionan la expresión de clima organizacional en sus investigaciones (Juárez-Adauta, 2012, pág. 308).

(Martin & Colbs, 1999), citado por (Ramírez Campos Á. &., 2012, pág. 24) detalla el conocimiento metafórico derivado de la metodología, que adquiere el compromiso en el ámbito social cuando las empresas empiezan a otorgar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo satisfactorio para conseguir una mayor obtención en los términos cuantitativos y cualitativos.

(Méndez 2006), citado por (García Solarte, 2009, pág. 45) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establece procesos de

interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Desempeño laboral se refiere al nivel de ejecución apprehendido por el trabajador en el éxito de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado. Por tanto, todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene una actitud que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada ocupación que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de incrementar la productividad a través de la formación de objetivos y metas específicas en un período de tiempo determinado. Por lo tanto, cada trabajador deberá conocer su nivel de desempeño dentro de la organización. (Quero, Mendoza, & Torres, 2014, pág. 28)

Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral dentro de las organizaciones es fundamental, ya que permiten visualizar el impacto que este genera, con la finalidad de identificar errores y mejorarlos, alcanzar objetivos organizacionales que nos permita satisfacer a los trabajadores y la empresa.

En las empresas del rubro de comida y restaurant que brindan productos y servicios es muy importante que estos aspectos sean considerados con mayor trascendencia y que no pasen desapercibidos, ya que los buenos resultados de tener un buen clima organizacional donde los trabajadores se sientan satisfechos y la empresa logre alcanzar sus objetivos, traerán consigo mejores resultados en la productividad y por ende mejores resultados económicos.

El objetivo de este estudio es analizar el clima organización y el desempeño laboral, y su relación entre sí, a través de la literatura científica en el periodo 2009 al 2018. Con la intención de dar a conocer la importancia de estos aspectos que no son tan valorados en las organizaciones, y que generan resultados positivos como la satisfacción por el trabajo, la

mejora continúa y una mayor productividad. Que son aspectos que tienen incidencia en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## Capítulo II. Metodología

### 2.1. Tipo de Estudio

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica y la pregunta que realizamos para el proceso metodológico es ¿Qué se conoce en la literatura científica del clima organizacional, desempeño laboral y su relación entre sí en empresas del rubro de restaurant?

### 2.2. Fuentes de búsqueda de información

En el proceso de búsqueda utilizamos algunas bases de datos, “google académico”, “scielo”, “redalyc”; donde se realizó una búsqueda avanzada, y se tomó en cuenta la pregunta de la investigación, considerando las palabras claves: “clima organizacional” y “desempeño laboral”. Se incluyeron artículos publicados en los últimos 10 años, del 2009 al 2018. La ruta de búsqueda se desarrolló de la siguiente manera:

#### **Scielo:**

Título: Clima Organizacional

Año: 2009 al 2018

Idioma: Español

Total: 115

#### **Scielo:**

Título: Desempeño Laboral

Año: 2009 al 2018

Idioma: Español

Total: 229

**Google académico:**

Título: Clima organizacional and desempeño laboral en restaurante

Año: 2009 al 2018

Idioma: Español

Total: 12 300

**Redalyc:**

Título: Clima organizacional and desempeño laboral en restaurante

Año: 2002 al 2018

Idioma: Español

Total: 300

En este análisis, se ejecutó la lógica de la búsqueda general para que de esta manera se pueda analizar todo el ámbito del desarrollo de la investigación sistemática. Sin embargo, fue preciso mantener la equidad con relación a los temas de investigación que se está trabajando.

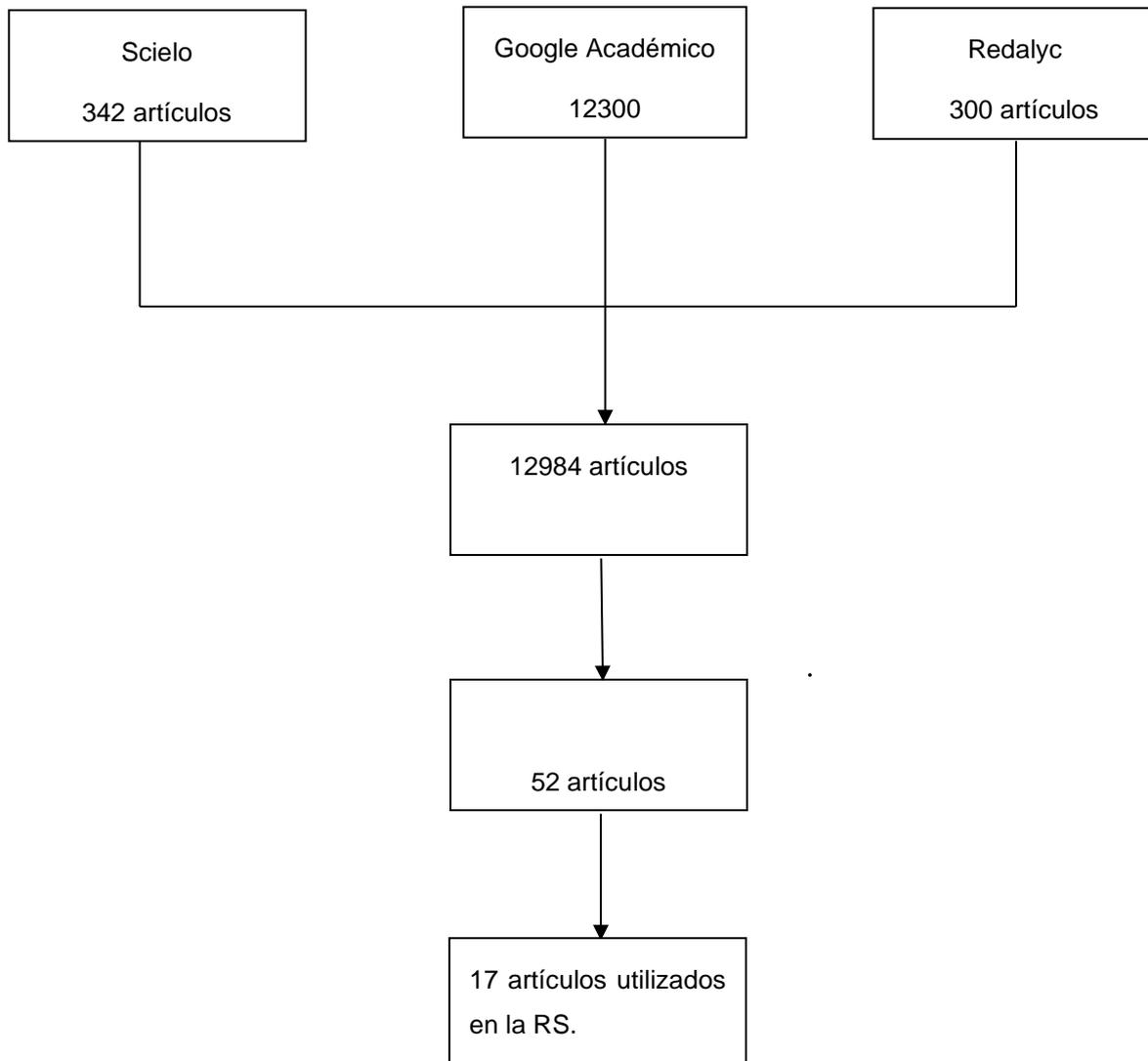
### **2.3. Criterios de Inclusión y Exclusión**

Se consideran artículos publicados en bases de datos científicas indexadas como son google académico, scielo, redalyc; en el buscador utilizamos la variable "clima organizacional", "desempeño laboral"; se obtuvo como resultado artículos de diferentes idiomas; luego se aplicó criterios de inclusión y exclusión, para seleccionar los artículos científicos de mayor trascendencia de la investigación. Como primer criterio de inclusión se consideró, la selección de artículos relacionados a los temas de clima organizacional y desempeño laboral. Segundo criterio de inclusión: los artículos con fechas de publicación dentro de los rangos establecidos que son del 2009 al 2018. Al mismo tiempo se realizó el criterio de exclusión de los artículos que tenían fechas de publicación fuera de los rangos, que son del 2009 al 2018. Otro criterio de inclusión que se aplicó, en los artículos publicados en

el idioma español, siendo excluidos los artículos publicados en otro idioma. Se consideró como otro criterio de exclusión los artículos con publicaciones incompletas que no permiten recopilar información objetiva.

La búsqueda y recolección de información y su posterior selección, fue aplicada por dos revisores de forma independiente, donde se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión que dio como resultado una selección más eficiente, de esta manera se analizó la información, donde las diferencias fueron resueltas de manera imparcial y por mutuo acuerdo, siempre priorizando la realización de una correcta revisión sistemática.

### Capítulo III. Resultados



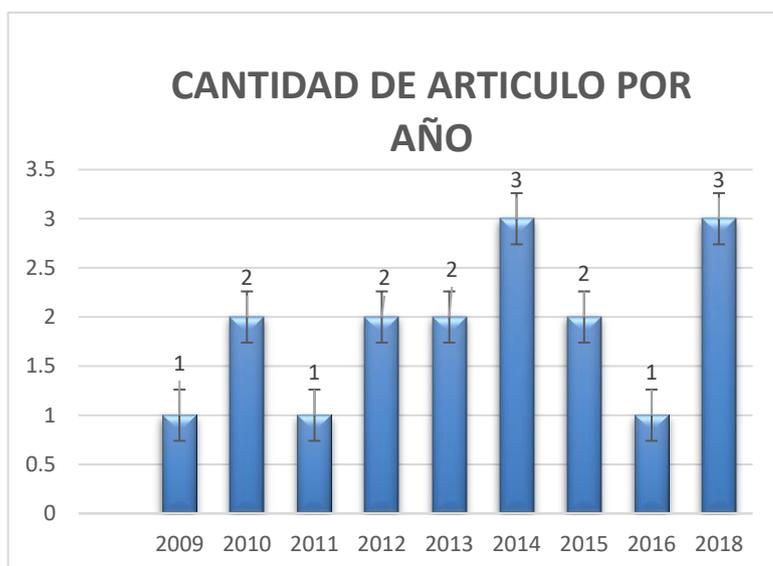
**Figura 1. Diagrama de flujo de la Revisión Sistemática**

**Fuente: Elaboración Propia**

Se encontraron 17 artículos que respetan los criterios de inclusión indicados según los límites de nuestra investigación. En los cinco primeros años (2009-2013), se encontraron ocho trabajos, los cinco años siguientes (2014-2018), se encontraron 9 trabajos.

Las publicaciones identificadas han tenido como palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral, se utilizarán todos los artículos adicionales a ello nos enfocaremos en los conceptos para cada variable de acuerdo con autores de libros, para interpretar claramente su definición.

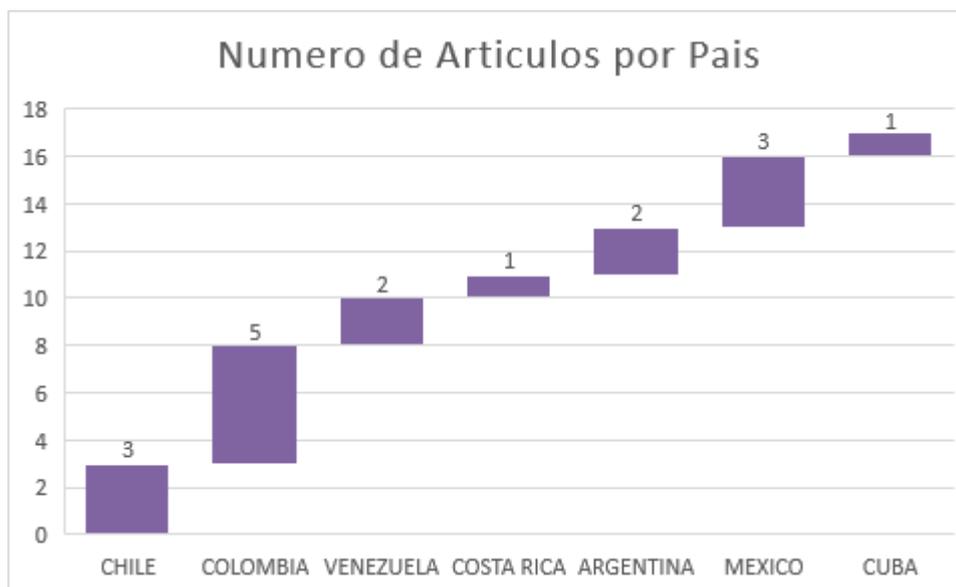
A continuación, se presenta la relación de los distintos artículos publicados para la revisión sistemática:



**Figura 2. Gráfico de artículo por año.**

**Fuente: elaboración propia**

La figura 2 muestra la cantidad de artículos seleccionados por año que se utilizaran para esta investigación, los resultados fueron 1 en el año 2009, 2 en el 2010, 1 en el 2011, 2 en el 2012, 2 en el 2013, 3 en el 2014, 2 en el 2015, 1 en el 2016 y 3 en el 2018, dando un total de 17 artículos seleccionados.



**Figura 3. Gráfico de Artículos por país**

**Fuente: Elaboración propia**

La figura 3 muestra la cantidad de artículos seleccionados por país que se utilizaran para esta investigación, los resultados fueron 3 artículos en el país de Chile, 5 artículos de Colombia, 2 artículos de Venezuela, 1 artículos de Costa Rica, 2 artículos de Argentina, 3 de México y 1 de Cuba, dando un resultado total de 17 artículos.

**Tabla Resumen de autores referenciados en los distintos artículos publicados por**

Autor	Titulo	Resumen	Palabra Clave
<b>Bernasconi Andrés, Rodríguez-Ponce Emilio (2018) Chile</b>	Análisis Exploratorio de las Percepciones sobre los Estilos de Liderazgo, el Clima Académico y la Calidad de la Formación de Pregrado	En esta investigación se explora las percepciones de directivos universitarios de unidades académicas, respecto de la potencial relación entre: estilos de liderazgo, clima organizativo y calidad de carreras de pregrado en una muestra de 40 unidades académicas pertenecientes a cuatro universidades en Chile. Los resultados muestran que existe evidencia para relacionar la calidad de las carreras negativamente con el estilo de liderazgo laissez faire (Test t= -2,418; p < 0,021) y positivamente con el clima orientado a la excelencia (Test t= 6,647; p< 0,01). Ambas variables explican, en conjunto, el 67,3% de la varianza en la calidad de las carreras de pregrado. A su vez, el clima orientado a la excelencia depende positivamente del estilo de liderazgo transformacional (Test t= 10,729; p < 0,01), por lo que el impacto de este estilo sobre la calidad de las carreras es indirecto, pero altamente significativo en la muestra analizada. Se discuten los hallazgos e implicancias resaltando la importancia de las relaciones encontradas	Clima organizacional; estilos de liderazgo
<b>Chiang Vega, Margarita; Méndez Urra, Gustavo; Sánchez Bernal, Gonzalo (2010) Chile</b>	Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail	Este estudio analiza las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). La fiabilidad de las escalas de satisfacción laboral es adecuada con la excepción de la escala "Satisfacción con la relación subordinado-supervisor". Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta "evaluación del desempeño", sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que, para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.	Satisfacción laboral, desempeño y empresa de retail.
<b>Quero Romero, Yumaira Matilde; Mendoza Monzan, Fabiola Margarita; Torres Hernández, Yarelit del Carmen (2014) Venezuela</b>	Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica	Esta investigación es descriptiva correlacional, está enmarcada en el enfoque positivista motivo por el cual se utiliza un estudio estadístico cuantitativo para procesar los datos arrojados por los sujetos encuestados para medir la relación de las variables: Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral de Directores y sus respectivas dimensiones e indicadores. El diseño del estudio es no experimental, transeccional. Se realizó un censo poblacional quedando constituida la población por 99 sujetos de los cuales 9 pertenecen al personal directivo y 90 a los docentes de las Escuelas Básicas de la Parroquia Altagracia, municipio Miranda, estado Zulia. Se diseñaron dos instrumentos tipo cuestionario conformados por 39 ítems cada uno para medir las variables comunicación efectiva y desempeño laboral de directores de las escuelas básicas nacionales de la parroquia Altagracia, con alternativas de respuestas tipo Likert las cuales fueron Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca. El tratamiento estadístico empleado para analizar los resultados en la presente investigación fue de tipo descriptivo; con distribución de frecuencias por ítem. Como conclusión se detectó una correlación positiva significativa, al nivel de 0.00.	Comunicación, desempeño, escuela, básica, educación

<p><b>Chirinos Araque, Y., Meriño Córdoba, V. H. y Martínez de Meriño, C. (2018) Colombia</b></p>	<p>El clima organizacional en el emprendimiento sostenible</p>	<p>El estudio tiene como objetivo analizar el clima organizacional en el emprendimiento sostenible, con el fin de identificar la influencia del ambiente laboral en el desarrollo del emprendimiento y en el éxito de este, donde se hace énfasis en la importancia que tiene para la interacción entre las personas. Se consideraron los enfoques de Drucker (2011), Chirinos &amp; Pérez (2016), Alcóver, Rico &amp; Gil (2011), entre otros. La investigación fue orientada desde el paradigma cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, transaccional de campo. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional es bajo, incidiendo negativamente en el desarrollo del emprendimiento sostenible, en conclusión, los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral.</p>	<p>Clima organizacional, capital intelectual, emprendimiento sostenible</p>
<p><b>Domínguez Aguirre, Luis Alberto (2013) México</b></p>	<p>El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional</p>	<p>El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso. El estudio muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional.</p>	<p>Clima organizacional, compromiso comportamiento</p>
<p><b>García Solarte, Mónica (2009) Colombia</b></p>	<p>Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual</p>	<p>El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente documento se realiza una aproximación conceptual desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y su incidencia en los cambios organizacionales.</p>	<p>Clima organizacional, Cambio, Percepción, Motivación.</p>
<p><b>Juárez-Adauta, Salvador (2012) - México</b></p>	<p>Clima organizacional y satisfacción laboral</p>	<p>Objetivo: correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Métodos: estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta LikertThurstone. El análisis estadístico se realizó de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Conclusiones: 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</p>	<p>Cultura organizacional satisfacción en el trabajo personal de salud</p>

<p><b>Ramírez Campos, Álvaro Fabricio; Domínguez Aguirre, Luis Roberto (2012) México</b></p>	<p>El clima organizacional y el compromiso institucional en las ies de Puerto Vallarta</p>	<p>El presente artículo tiene por objeto mostrar las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso institucional a través del coeficiente de correlación de Personas. La investigación se llevó a cabo en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta con un total de 384 casos observados. Para medir el clima organizacional y el compromiso institucional se usó un cuestionario basado en el instrumento utilizado por Domínguez, Sánchez y Torres (2010) y el modelo de Meyer y Allen (1997), el cual se conformó con siete dimensiones que contienen 20 variables del clima organizacional y 15 del compromiso, además de ocho variables de tipo demográfico. El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Los hallazgos muestran que de los 12 binomios en que se agrupan las relaciones entre el clima organizacional y el compromiso, se correlacionan significativamente siete de ellos, que significan 58% de las posibles combinaciones. De forma agregada, tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional. Estos datos prueban la hipótesis de que existe una asociación positiva entre el clima organizacional y el compromiso institucional, aunque en algunas dimensiones como el liderazgo y el compromiso las relaciones son débiles.</p>	<p>Clima organizacional, compromiso, comportamiento, intervenciones, instituciones.</p>
<p><b>Morgan Asch, Jesús (2015) Costa Rica</b></p>	<p>La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura</p>	<p>Este artículo ofrece un panorama general del estado del arte sobre la evaluación del desempeño en las empresas y cómo se puede relacionar con los principales conceptos y la evolución de la evaluación del desempeño desde el punto de vista de diferentes autores e instituciones. También, se muestran investigaciones sobre este tema. Se muestra el debate actual sobre la utilidad o no de esta competencia devenida en herramienta, mostrando las diferentes posiciones y sus justificaciones. La revisión aporta elementos de análisis que pueden servir para el desarrollo de futuros estudios sobre un tema actual y que merece un espacio dentro de las agendas de la investigación en las ciencias empresariales. El artículo analiza una propuesta de medición del desempeño donde se incluyen los principales aspectos encontrados</p>	<p>Desempeño, Sustentabilidad, Dimensiones</p>
<p><b>Noé Amato, Celina (2014) Argentina</b></p>	<p>Redefinición del concepto de desempeño y sus dimensiones en el marco de la sustentabilidad organizacional</p>	<p>El objetivo de este artículo consistió en redefinir el concepto de desempeño y sus dimensiones a la luz de la importancia que adquiere en la actualidad el concepto de sustentabilidad en las organizaciones. Para lograr este objetivo se desarrolló una investigación de tipo cualitativa a través de una exploración bibliográfica del tema del desempeño, en función de algunos criterios de selección. Con este análisis se pretendió generar un aporte al estado del arte del desempeño en las organizaciones y promover la incorporación de la sustentabilidad en las prácticas organizacionales. Los resultados obtenidos son, por un lado, un concepto de desempeño y, por otro, la definición de sus dimensiones los cuales no resuelven el problema general de la diversidad de definiciones del término de desempeño, pero incluyen un tema que no ha sido abordado con anterioridad, como es la sustentabilidad.</p>	<p>Desempeño, Sustentabilidad, Dimensiones</p>
<p><b>Noé Amato, Celina (2015) Argentina</b></p>	<p>"La logística inversa como estrategia para el logro de un desempeño superior (económico, social y ambiental). Estudio de casos de empresas embotelladoras de gaseosas en Argentina"</p>	<p>En la actualidad existe una innegable relación entre las acciones de una empresa y el impacto que ellas generan no sólo a nivel económico sino también social y ambiental. Esta relación es la que ha dado lugar al surgimiento de conceptos generales como la Responsabilidad Social Empresaria o la sustentabilidad y también a algunos términos más específicos de las funciones empresariales como el marketing verde, la producción más limpia o la logística inversa.</p>	<p>Desempeño</p>

<p><b>Ortega Yuleimy; León, Lino (2014) Colombia</b></p>	<p><b>Ruiz, Mercado (2014)</b> El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente</p>	<p>El presente artículo tiene como objetivo analizar el clima organizacional y el servicio al cliente en las empresas de servicio. Debido a que la calidad en el servicio que se les da a los clientes se instituye como el factor diferenciador, permitiendo dar un valor agregado a la organización frente a otras en el mercado. El servicio al cliente y el clima organizacional que se viva en una organización debe ser comprendida como una estrategia en la que toda la empresa debe de estar enfocada. Resulta indispensable entonces, contar con personal idóneo y capacitado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés relacionados con la organización.</p>	<p>Clima organizacional; servicio al cliente; organizaciones empresariales; motivación; planeación estratégica.</p>
<p><b>Rodríguez Andrés; Retamal, Lizana, Cornejo, Felipe (2011) Chile</b></p>	<p><b>M, Paz María; José;</b> Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena</p>	<p>Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios ("comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad</p>	<p>Clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño.</p>
<p><b>Segredo Pérez, Alina María (2013) Cuba</b></p>	<p>Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización</p>	<p>En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente trabajo se realiza una aproximación conceptual al tema, que permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales.</p>	<p>Clima organizacional, gestión del cambio, dimensiones.</p>

<p><b>Ucrós Brito, Marlene; Cáceres, Teresa (2010) Venezuela</b></p>	<p>Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos</p>	<p>El objetivo del presente artículo es confrontar los planteamientos de los principales autores sobre clima organizacional, sus diferentes enfoques y los factores que inciden en el mismo para establecer sus coincidencias y discrepancias, así como para formular una perspectiva teórica que pueda servir para su aplicación en el ámbito de las organizaciones universitarias de carácter público. Desde la perspectiva metodológica, esta investigación constituye un estudio de tipo documental, por cuanto se realizó un análisis de la bibliografía fundamental disponible en español sobre el tema. Como instrumentos y técnicas de recolección de la información se utilizaron fuentes secundarias. Se recurrió a la observación y análisis documental para dilucidar los enfoques conceptuales de clima organizacional, su tipología y los factores que inciden en él y permiten su medición y comprensión. El análisis comparativo de los factores considerados por diferentes autores revela que no puede hablarse de un enfoque exclusivamente psicológico del clima organizacional, porque otros autores consideran también factores grupales y organizacionales. Se concluyó que para el estudio del clima organizacional es necesario tener en cuenta los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, lo cual evidencia la necesidad de un enfoque integral, porque todos estos factores contribuyen a la medición del clima,</p>	<p>Clima organizacional, enfoques de clima organizacional, factores de clima organizacional, ambiente organizacional, teoría administrativa</p>
<p><b>Yamarú del Valle Chirinos Araque / Víctor Hugo Meriño Córdoba / Carmen Martínez de Meriño (2018) Colombia</b></p>	<p>El clima organizacional en el emprendimiento sostenible</p>	<p>El estudio tiene como objetivo analizar el clima organizacional en el emprendimiento sostenible, con el fin de identificar la influencia del ambiente laboral en el desarrollo del emprendimiento y en el éxito de este, donde se hace énfasis en la importancia que tiene para la interacción entre las personas. Se consideraron los enfoques de Drucker (2011), Chirinos &amp; Pérez (2016), Alcóver, Rico &amp; Gil (2011), entre otros. La investigación fue orientada desde el paradigma cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, transaccional de campo. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional bajo, incidiendo negativamente en el desarrollo del emprendimiento sostenible, en conclusión, los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral.</p>	<p>Clima organizacional, capital intelectual, emprendimiento sostenible.</p>
<p><b>Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola; Durán Silva, Cristian Andrés (2016) Colombia</b></p>	<p>Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso</p>	<p>La preocupación de las empresas por el clima laboral ha sido creciente desde su concepción, pues se le atribuye impacto directo en el resultado de las organizaciones. El presente trabajo revisa los conceptos y constructos implicados en la medición de clima laboral, los que se vinculan con prácticas de recursos humanos de alto desempeño (PAR). A la vez se investiga la relación del clima laboral en el desempeño de una empresa de recursos naturales en Chile. El estudio usa respuestas de 84 trabajadores a una encuesta de clima para evaluar un modelo propuesto. Además, se investigó la importancia de los factores de clima en la predicción de variables de resultado, tales como satisfacción, desempeño y motivación. Para esto se utilizaron las técnicas estadísticas de análisis factorial y regresión logística. Los factores de clima organizacional identificados en esta muestra son: remuneración y justicia; equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo; calidad y efectividad; comunicación; sustentabilidad ambiental; reducción del miedo e incremento de la confianza; seguridad laboral, y apoyo para el desempeño. Los factores más relevantes e influyentes son los primeros: remuneración y justicia; equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo, y calidad y efectividad.</p>	<p>Gestión de recursos humanos, prácticas de recursos humanos de alto desempeño (PAR), clima laboral.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## **Dimensiones:**

Según la revisión sistemática realizada a 17 artículos científicos definidos por diferentes criterios de búsqueda, se extraen las siguientes dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral. Las investigaciones en su mayoría han tenido coincidencia.

La primera dimensión se refiere al clima organizacional está planteado como una problemática en las organizaciones, esto aplica que el clima organizacional tiene un impacto directo en toda organización, y cada vez va en aumento, considerando como factor principal un ambiente de trabajo adecuado, donde los valores de la organización tienen mayor fuerza, como las creencias, costumbres, motivación donde se mide la satisfacción e insatisfacción. Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos que se desarrollan en la misma. (Segredo Pérez, 2013), (Ucrós & Gamboa, 2010), (Noé Amanto, 2015), (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2010), (Ramírez Campos Á. &., 2012), (Quero, Mendoza, & Torres, 2014)

La segunda dimensión está referida como un problema de País, los factores son un desarrollo empresarial, indican el mejoramiento de ello en la organización a través de la motivación y el desempeño de los trabajadores, en forma individual o grupal, para garantizar una productividad y comportamiento adecuado, impulsar la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. Indicada por los siguientes autores (García Solarte, 2009); (Zenteno-Hidalgo & Durán Silva, 2016), (Morgan Asch, 2015),

La tercera dimensión se refiere como causante de problemas de salud, donde la recarga emocional, fatiga y estrés son aspecto que afectan de manera negativa en los trabajadores de las empresas de servicios, es casi probable que en toda organización exista actitudes que presentan un estado psicológico con un riesgo laboral causado por el estrés,

esto conlleva que los empleados tenga diversas tipos de enfermedades como dolores de cabeza (migraña), pérdida de apetito, dolores estomacales - gastritis, irritabilidad, problemas para dormir, entre otros, para ello la organización tiene que aplicar medidas correctivas y crear un clima y desempeño, trabajo en conjunto con el área de recursos humanos. Indicada por los siguientes autores (Dominguez, 2013), (Ynzunza Cortés, Izar Landeta, & Ávila Acosta, 2013),

La cuarta dimensión está referida a los factores que se relacionan entre el clima organización y el desempeño laboral. Es una realidad que uno de los factores más importantes en una organización es el recurso humano, Por ello es fundamental enfocarse en los colaboradores, brindarle las herramientas adecuadas, brindarles un buen ambiente de trabajo donde la interacción entre si sea buena, que las decisiones tomadas sean correctas, que se sientan valorados y con oportunidades de alcanzar sus objetivos; estos son algunos factores que conllevan a que el colaborador se sienta satisfecho y motivado por su trabajo; todo esto se refleja en un adecuado desempeño laboral que permite tener resultados favorables en la empresa. Indicada por los siguientes autores según (Ortega & Mercado, 2014), (Rodriguez, Paz, Lizana, & Cornejo, 2011), (Juárez-Adauta, 2012), (Chirinos Araque & Meriño Córdoba, 2018), (Bernasconi & Rodríguez-Ponce, 2018), (Noe Amanto, 2014)

## CAPÍTULO IV DISCUSION

La revisión sistemática científica de la presente investigación relacionada con el clima organizacional, desempeño laboral y la relación entre ambas, muestra las siguientes dimensiones; el clima organizacional como problemática en las organizaciones, el clima organizacional como problema de país, problemas de salud y lo referido a los factores que relación el clima organizacional y desempeño laboral.

Los autores considerados para esta investigación explican las dimensiones desde diferentes perspectivas, teniendo como mayor coincidencia la identificación de que el factor humano es uno de los aspectos más importantes para el desarrollo de una organización, y aspectos como el clima organizacional y el desempeño laboral resultan vitales para alcanzar los objetivos organizacionales. Consideraciones como son un adecuado ambiente de trabajo, desarrollo humano, condiciones laborales, el liderazgo, entre otros, son desafíos que las organizaciones asumen como factores que deben ser bien gestionados ya que tienen influencia directa con la motivación y fundamentalmente con la productividad. El objetivo de estas investigaciones es dar un mayor aporte al estudio de estas variables, para que las empresas sientan motivación por abarcar temas tan importantes como lo son un adecuado clima organizacional y un desempeño laboral óptimo.

Los estudios considerados en la investigación son de países de Latinoamérica como son Chile, México, Argentina, Colombia y Costa rica, esto demuestra que estos países tienen una mayor preocupación por el estudio y posterior mejoramiento de aspectos como son el clima organizacional y el desempeño laboral. El estudio deja en evidencia que el índice de empresas que trabajan por mejorar estos aspectos se encuentra aún en porcentajes muy bajos. En nuestro país una gran parte de empresas que aspiran al crecimiento, mejora de su productividad y rentabilidad, no consideran como una inversión darle mayor relevancia a la

gestión del clima organizacional y desempeño laboral, sino más bien son considerados como un gasto, dejándolos rezagados para priorizar otros aspectos.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión sistemática donde hemos revisado diferentes artículos y revistas del 2009 al 2018. El clima organizacional dentro de una organización tiene que ser eficaz para lograr alcanzar el rendimiento esperado y el desempeño laboral óptimo de los trabajadores.

Considerar al clima organizacional y el desempeño laboral como aspectos importantes y de gran relevancia en las organizaciones permite a las empresas estar mejor preparadas para los desafíos que están sometidos constantemente. Si bien es cierto el concepto de clima organizacional es claro, los diferentes componentes evaluados dificultan a tener una conceptualización más exacta; con respecto al desempeño laboral la revisión de información científica nos conduce a diferentes conceptos y parámetros de medida del capital humano; estos estudios coinciden en su enfoque de describir y estimular la importancia del desempeño laboral en los trabajadores de una empresa.

El estudio nos permita observar que fomentar un adecuado clima organizacional donde las percepciones de un adecuado ambiente de trabajo, buenas actitudes, motivación son factores que influyen en gran medida con el nivel de satisfacción de los trabajadores y esto conlleva a mejorar los resultados que aspiran tener las empresas.

## Referencias

- Bernasconi, A., & Rodríguez-Ponce, R.-P. E. (2018). Análisis Exploratorio de las Percepciones sobre los Estilos de Liderazgo, el Clima Académico y la Calidad de la Formación de Pregrado. *11(3)*.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *THEORIA*, *19(2)*, 21-36. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Chirinos Araque, Y., & Meriño Córdoba, V. H. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN(84)*, 43-61.
- Dominguez, L. (enero - junio de 2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. (E. D. ADMINISTRACION, Ed.) *Revista Nacional de administracion*, *4(1)*, 59-70.
- García Solarte, M. (julio - diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. (42), 43-61.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, *50(3)*, 307-314.
- Morgan Asch, J. (OCTUBRE de 2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Obtenido de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Noé Amato, C. (04 de MARZO de 2014). Redefinición del concepto de desempeño y sus dimensiones en el marco de la sustentabilidad organizacional. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1302/v13n2a3.htm>
- Noé Amato, C. (2015). "La logística inversa como estrategia para el logro de un desempeño superior (económico, social y ambiental). Estudio de casos de empresas embotelladoras de gaseosas en Argentina".
- Ortega, Y., & Mercado, L. (15 de DICIEMBRE de 2014). El clima organizacional aspecto estrategico en el servicio al. *Revista Ayala*, *5(1)*, 126-142.
- Perez Ruiz, W. (22 de AGOSTO de 2018). *Reflexiones sobre inducción y clima laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reflexiones-sobre-induccion-y-clima-laboral/>
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzan, F. M., & Torres Hernández, Y. d. (enero-abril de 2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, *9(27)*, 22-33.

- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. d. (ENERO - ABRIL de 2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *NEGOTIUM*, 9(27), 22-33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Ramírez Campos, Á. &. (2012). *El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarte* (Vol. 109). Mexico: Investigacion administrativa.
- Ramírez Campos, Á. F., & Domínguez Aguirre, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso en las IES de Puerto Vallarta. *Investigacion Administrativa*(109), 21-30.
- Rodriguez, A., Paz, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfaccion laboral como predictores del desempeño: en una organizacion estatal Chilena. *SALUD & SOCIEDAD, VOL 2*, 219-234.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. (C. N. MEDICAS, Ed.) *Revista Cubana de Salud Pública*, 385-393.
- Ucrós, M., & Gamboa, T. (enero - junio de 2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*(1), 179-190.
- Ynzunza Cortés, C., Izar Landeta, J., & Ávila Acosta, R. (2013). Cultura Organizacional, Gestion de conocimiento y desempeño laboral. *HITOS DE CIENCIA ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS*, 19 (54): 77-86.
- Zenteno-Hidalgo, Á., & Durán Silva, C. (marzo de 2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *INOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 119-136.