



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD, EN LAS PYMES, LOS OLIVOS,  
2019”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Gestión Comercial**

**Autor:**

Jeyssy Yomara Ortiz Rabanal

**Asesor:**

Mg. Juan Ramón Méndez vicuña

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

*A mis adorados padres Nancy y Magner por  
su amor infinito y por estar siempre conmigo.*

***Jeyssy Ortiz Rabanal***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y por brindarme una vida llena de aprendizajes y felicidad.*

*Agradezco a mis padres Nancy y Magner por estar conmigo en todo momento, por los valores que me han inculcado y por darme la oportunidad de cumplir mis sueños, y sobre todo por ser mi ejemplo.*

*A mi hermana Almendra por ser una parte muy importante de mi vida y estar siempre conmigo llenando mi vida de alegrías.*

***Jeyssy Ortiz Rabanal***

## Tabla de contenido

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	14
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....	17
REFERENCIAS.....	18

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1Proceso de clasificación de documentos .....	11
Tabla 2Cantidad de artículos por año .....	14
Tabla 3Cantidad de Artículos por país.....	14
Tabla 4Artículos según autores, título y año .....	15

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo obtener, revisar y analizar los artículos científicos en relación al Clima Organizacional de los años 2014 – 2019, mencionados en diferentes estudios descriptivos a través de una revisión sistemática de literatura.

La metodología utilizada es la búsqueda de estudios, en la base de datos de Scopus, luego se analiza y sintetiza la información encontrada para dar respuesta a la formulación de problema.

Como resultado y siguiendo los criterios de inclusión se seleccionó un total de 40 estudios científicos de diferentes países en relación a la variable independiente “Clima Organizacional”.

Como limitación, la coyuntura actual que estamos viviendo, la pandemia por el virus del Covid – 19 nos impide trabajar en campo y salir a buscar información como debería ser.

Se concluye que el buen clima organizacional es importante para el éxito de las Pymes, puesto que influye directamente en la productividad.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Organizacional y Productividad

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

(SRI, 2010) se conoce como Pymes al “conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas”. En nuestro país, las pequeñas y medianas empresas (Pyme) son de vital importancia, puesto que abarcan el 98% de la economía, generando así el 42% de la producción nacional y el 88% del empleo privado. A nivel nacional las Pymes contribuyen a la generación de empleos y al desarrollo económico del país, que si bien es cierto muchas de estas no tienen las condiciones adecuadas para sus colaboradores.

Según (Brito, 2018) el clima organizacional: “es uno de los temas más estudiados debido a la importancia que representa para las empresas que buscan constantemente identificar oportunidades para mejorar e intervenir en su desarrollo”.

Por otro lado, (Chiavenato, 1992), menciona que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, “la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización” (Pág. 26). Esto quiere decir que el clima organizacional se basa en los comportamientos, percepciones y actitudes de los colaboradores dentro de la empresa. Sin embargo, muchas veces estas empresas son familiares y piensan en su propio beneficio económico, dejando de lado el bienestar de sus colaboradores quienes hoy en día no solo esperan ser reconocidos con una contraprestación monetaria, sino también con otro tipo de incentivos no monetarios

Es así que, muchas veces hemos escuchado a los colaboradores hablar o quejarse de su empleo por tener un mal clima organizacional; se quejan con amargura, ya que laboran en un ambiente difícil, pesado e inclusive que si no fuera por la remuneración o necesidad estarían en otro empleo, lo que repercute de manera negativa en la productividad de la empresa.

Por otro lado, (Kast, 1988), afirma que, “la productividad es una evaluación de la eficiencia del proceso de transformación de las organizaciones. Una mayor productividad proviene de fuentes como tecnología, administración, y esfuerzo humano”.

Asimismo, (Marx, 1980), afirma que “el grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma en producto”. Esto quiere decir que, la productividad es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa y crear un buen ambiente laboral. La relación entre el clima organizacional y la productividad depende del estilo de dirección de una organización, por lo que el resultado responde a ciertas circunstancias que podemos controlar en gran medida.

Actualmente, el clima organizacional y la productividad se han convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas, puesto que existen muchas situaciones internas que afectan el rendimiento de los empleados y que muy pocos se han detenido a solucionarlas. Las empresas que tienen bajos niveles de productividad por lo general tienden a perder el dinero y a perder terreno frente a los competidores, reflejando así una pérdida de clientes e inclusive llegar a la quiebra.

En el presente trabajo, se busca analizar como el clima organizacional nos permite mejorar la productividad en las Pymes si el contar con un colaborador recompensado impacta en el clima laboral y por ende presente un mejor rendimiento o no y/o aumente su felicidad en el trabajo. Para ello, analizaremos la situación actual de las empresas Pyme.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cómo el clima organizacional nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?

### **Problemas Específicos:**

¿Cómo la autonomía individual nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?

¿Cómo el grado de estructura que impone el puesto nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?

¿Cómo el tipo de recompensa nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?



¿Cómo la consideración, agradecimiento y apoyo nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo el clima organizacional nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la autonomía individual nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

Determinar el grado de estructura que impone el puesto nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

Determinar el tipo de recompensa nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

Determinar la consideración, agradecimiento y apoyo nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

### **1.4.Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional si influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** La autonomía individual influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** La autonomía individual no influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>1</sub>:** El grado de estructura que impone el puesto influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** El grado de estructura que impone el puesto no influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>1</sub>:** El tipo de recompensa influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** El tipo de recompensa no influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>1</sub>:** La consideración, agradecimiento y apoyo influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** La consideración, agradecimiento y apoyo no influye en el mejoramiento de la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En la presente revisión sistemática de la literatura científica que se realizó se tuvo como referencia a la metodología PRISMA (PT Higgins & Green, 2011); la cual es diseñada para mejorar la integridad del informe de las próximas revisiones sistemáticas.

La pregunta de investigación para la realización del proceso metodológico fue: ¿Cómo el clima organizacional nos permite mejorar la productividad en las Pymes, Los Olivos, 2019?

Luego de haber buscado en Scopus, se utilizó el Excel para visualizar los diferentes trabajos de investigación relacionados a mi pregunta.

Los criterios de selección y exclusión de documentos aplicados son: periodo; en un intervalo desde el 2014 – 2019, idioma; de preferencia español, estatus de publicación; el departamento de administración, fundación universitaria, Medisur entre otros, tipos de publicación; revistas, publicaciones, artículos y tesis. Asimismo, una de las principales razones para emplear estos criterios es que en la Universidad Privada del Norte ha establecido como única fuente de información científica a Scopus.

Hoy en día los lugares usados como repositorios de trabajos científicos son muchos entre ellos tenemos bases de datos como: Ebsco, Redalyc o Scielo, pero por una cuestión de prestigio solo usaremos Scopus la cual tiene más de 18.000 títulos de más de 5000 editores internacionales, incluyendo la cobertura de 16.500 revistas. Scopus es uno de los repositorios más importantes de proyectos científicos a nivel mundial.

*Tabla 1 Proceso de clasificación de documentos*

Objeto de estudio	Método de estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
Clima organizacional	Revisión sistemática	Hemos encontrado 40 artículos científicos	Recuperado del repositorio <a href="https://www.scopus.com/home.uri">https://www.scopus.com/home.uri</a>

Fuente: Elaboración propia

## Clima organizacional

Diagnóstico del clima organizacional, 2019, Trabajos de suficiencia profesional, Fernández, S. Margoth, S; Todas las organizaciones desean cumplir con sus objetivos a largo plazo. Por ello, necesitan personas comprometidas y que cuenten con las competencias adecuadas para alcanzar sus metas. Para ello, el clima laboral de la organización debe ser adecuado y, con el fin de mejorarlo, se realizan diagnósticos de clima laboral que permiten conocer las percepciones de los trabajadores y así poder realizar planes de acción a la medida. Estos deben generar bienestar y estar alineados a las exigencias del mundo actualmente.

DOI: <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8399>

¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?, 2018, Industrial data, Arias, W. Lazo, J. Quintana, S; En el estudio se analizan las relaciones entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales con la finalidad de valorar el impacto la primera sobre la segunda, y viceversa. Para ello se evaluó a 73 trabajadores de una empresa privada de Arequipa con el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo. Los resultados sugieren que existen relaciones moderadas y positivas entre las variables y que el clima organizacional a través de la dimensión de estándares, tiene poder predictivo sobre las relaciones interpersonales en el trabajo, mas no a la inversa.

DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>

Los efectos del clima organizacional para la gestión de conflictos entre el personal de salud organizacional, 2017, Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento, Apipalakul, C. Kummoon, D; En la situación actual, el conflicto se ha observado cada vez más en varias organizaciones. Se puede detectar claramente del comportamiento oculto mostrado por la actitud mental de los miembros que puede manifestarse por inquietud la mayoría de las veces. Estos pueden socavar la salud mental de los miembros de la organización y hacer la regresión de una particular organización

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.192>

Clima organizacional y grado de intención de los trabajadores de bienestar infantil de dejar el trabajo: evidencia de Nueva York, 2016, Departamento de Servicios Humanos, EE. UU, Fernandes, G; Con una fuerza laboral cada vez más inestable en las agencias de bienestar infantil, es fundamental comprender qué factores organizacionales conducen a la intención de abandonar el trabajo en función de los comportamientos de búsqueda de empleo. Utilizando datos de encuestas recientes recopilados entre 359 trabajadores de bienestar infantil de ocho agencias en el estado de Nueva York durante 2009–2011 y un método del Modelo de ecuación estructural (SEM), este estudio examina la relación entre las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional y el grado de intención de abandonar el trabajo (pensar, mirar y tomar acciones relacionadas con un nuevo trabajo).

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.11.010>

Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional, 2015, Clima organizacional, Cardona, D. Zambrano, R; Este artículo presenta una caracterización de diferentes instrumentos de evaluación del clima organizacional. Para este fin se realizó un estudio de revisión sistemática de la literatura de publicaciones en los últimos 15 años en donde se encontraron 10 artículos que presentaban instrumentos de evaluación de clima organizacional. De estos artículos se realizó un análisis de las propiedades psicométricas y de las dimensiones evaluadas. Se halló que existe un grupo de 8 dimensiones que se repiten en la mayoría de los instrumentos: toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistema de recompensas e incentivos, apertura organizacional y supervisión.

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>

Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia, 2014, Clima organizacional, Hernández, R. Méndez, S. Contreras, R; El presente estudio considerado como objetivo central analizar en el ámbito laboral mexicano un modelo que contextualizara al clima organizacional y lo vinculara con la cultura organizacional.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71250-1](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71250-1)

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos científicos en las bases de datos de Scopus dio como resultado un total de 40 artículos científicos en el periodo 2014 a 2019.

A continuación, se presenta datos de la relación de artículos científicos que son objeto de estudio para la presente revisión sistemática.

*Tabla 2 Cantidad de artículos por año*

Año	Cantidad de Artículos
2014	10
2015	13
2016	2
2017	7
2018	4
2019	4

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 3 Cantidad de Artículos por país*

País	Cantidad de Artículos
Brasil	1
Chile	2
Colombia	10
EE.UU	1
Ecuador	2
España	9
México	7
Perú	4
Polonia	1
Reino Unido	2
Tailandia	1

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 4 Artículos según autores, título y año*

Autores	Título	Año
A. García-Pozo, M. N. Moro-Tejedor, M. Medina-Torres	Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería	2014
Bibiana Cubillos Rivera, Fabián Camilo Velásquez Muriel, Milena Reyes Nova	Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado	2014
Hernández, R. Méndez, S. Contreras, R.	Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia	2014
González, I. Pedraza, N. Sánchez, M.	El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico	2014
Bibiana Cubillos Rivera, Fabián Camilo Velásquez, Muriel Milena Reyes Nova	Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado	2014
Cardona, D. Zambrano, R.	Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional	2014
Alicia Hamui-Sutton, Tania Vives-Varela, Samuel Gutiérrez-Barreto, Senyasen Castro-Ramírez	Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas	2014
Tapia, Aj. Nieto, C.	Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C.	2014
Lidia Moroni, Guillermo E. Dabos	Comportamientos abusivos de baja intensidad en las organizaciones: una revisión de la literatura y de sus implicancias	2014
Díaz, R. Fernández, D.	Clima organizacional y desempeño docente	2014
Miguel Alejandro Bustamante Ubillaa, Maderline Lissette Grandó Avendaño, María del Carmen Lapo Maza	Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile	2015
Cardona, D. Zambrano, R.	Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional	2015
Michael A. West	Clima organizacional	2015
Joanne Lyubovnikova		
Serrano, B. Portalanza, A.	Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional	2015
West, A.	Clima organizacional	2015
Joanne Lyubovnikova		
González, I. Pedraza, N. Sánchez, M	El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico	2015
Rodríguez, A. Campoverde, R. Silva, L.	Clima organizacional, migración tecnológica y apagón analógico en la televisión ecuatoriana	2015
Uribe, J. Patlán, J. García, A.	Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis)	2015
Flores, V. Barros, F. Menezes, J.	Clima organizacional, migración tecnológica y apagón analógico en la televisión ecuatoriana	2015

Bareta, K. De la Rocha, C. Dalsasso.G.	Percepción organizacional de los trabajadores en un complejo deportivo en Santa Catarina	2015
Grau, A. Suñer, R. García, M.	El optimismo de los profesionales sanitarios y su relación con la calidad de vida, el burnout y el clima organizacional	2015
Dumani, A. Campover, R. Silva, L.	Clima organizacional, migración tecnológica y apagón analógico en la televisión ecuatoriana	2015
Sokol, A. Gozdek, A. Figurska, I. Blaskova, M.	Clima organizacional de las instituciones de educación superior y sus implicaciones para el desarrollo de la creatividad	2015
Bahrami,M. Razieh,G. Ranjbar,M. Fernandes, G.	Barati,O. Papel del clima organizacional en el compromiso organizacional: el caso de los hospitales docentes	2016
	Clima organizacional y grado de intención de los trabajadores de bienestar infantil de dejar el trabajo: evidencia de Nueva York	2016
Luceño,L.Morenoa,B.Velascoa,J.García,S.	Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM	2017
Sampieri, R., Valencia, S. Y Soto, R.	Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia	2017
Campos, M. Novelo, V. Pérez, G.	Percepción de Riesgo y Clima de Seguridad en Operadores de Transporte en Mérida, Yucatán	2017
Carro, J. Sarmiento, S. Paredes, G	La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial	2017
Apipalakul, C. Kummoon, D.	Los efectos del clima organizacional de gestión de conflictos entre el personal sanitario organizacional	2017
Diana L. Araque Jaimes, Julián Mateo Sánchez Estepa, Ana Fernanda Uribe R.	Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos	2017
Caique Z. Kirilo, Jair M. Abe, Luiz A. de Lima, Luiz Carlos Machi Lozano, Arias, W. Lazo, J. Quintana, S.	Evaluación del clima organizacional utilizando el método de decisión para consistente	2018
	¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?	2018
Moreno, M. Poncelas, M. Martínez, J.	Percepción sobre la calidad de los cuidados, entorno laboral y características del sueño de las enfermeras que trabajan en el Sistema Nacional de Salud	2018
María José Merino-Plaza, Francisco Javier Carrera-Hueso, María Rosa Roca-Castelló, María Dolores Morro-Martín	Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente	2018
Sequeiro, A. Salvador, L. Guerrero, A	Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile	2019
Tapia, J. Nieto, C.	Clima emocional de clase: naturaleza, medida, efectos e implicaciones para la educación	2019
Fernández, S. Margoth,S.	Diagnóstico del clima organizacional	2019
F. Navío-Fernández, I. Miranda, E. Sánchez-Alepuz, M. Shahin,	Lesión del labrum superior anteroposterior (SLAP) en el entorno laboral	2019

Fuente: Elaboración propia.



## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática de literatura brinda un aporte significativo para futuras investigaciones sobre el clima organizacional y productividad en relación a las Pymes. Permitiendo establecer un precedente, para posteriores cuestionamientos u objetivos de investigación.

Mediante Scopus, se sistematizo 6 artículos científicos que representa un 15% del total de búsqueda realizada sobre el Clima Organizacional, de los años 2014 al 2019. Los artículos científicos indexados en la presente revisión sistemática, consideran importante al Clima Organizacional, encontrándose un gran porcentaje de artículos aceptados, dedicados al estudio del presente tema.

Como se evidenció en los resultados obtenidos, se da respuesta a la interrogante planteada puesto que, existen investigaciones en los últimos 6 años centradas en el clima organizacional.

De igual manera, se cumplió con el objetivo de presentar el resultado de la revisión sistemática de literatura, sintetizando la información por criterios como año, título y cantidad.

## REFERENCIAS

- Brito, J. (2018). *El clima organizacional como estrategia de mejora en una*. México: Dialnet.
- Chiavenato, I. (1992). Clima Organizacional. En C. Idalberto, *Gestión del Talento Humano* (pág. 26). Bogotá: McGRAW-HILL.
- Green, P. H. (2011). *The PRISMA statement extension for systematic reviews incorporating network*. Barcelona: Elseiver.
- Kast. (1988). *Administración en las organizaciones 4ª Edición*. McGraw Hill.
- Marx, K. (1980). *El Capital*. Berlin: Dietz Verlag.
- SRI. (2010). *¿Que son las Pymes?* Quito: Publicaciones SRI.
- Simón Fernández, S. M. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional. (trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Psicología)*. Universidad de Lima.
- Arias Gallegos, W., Lazo Mora, J., & Quintana Cuentas, S. (2018). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?*.