

**Revisión documental: La relación de clima organizacional y desempeño en los
trabajadores entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos**

Zully Daniela Alvis Silva

Trabajo de grado I

Asesor:

Psicóloga. Esmeralda Martínez Carrillo



Programa de Psicología

Bogotá D.C 2020

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Planteamiento del problema	9
Formulación del Problema.....	14
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Justificación	16
Marco teórico.....	19
Teorías de la psicología	20
Enfoques de la psicología organizacional.....	22
Desempeño Organizacional.....	23
Factores del desempeño	25
Dimensiones del desempeño.....	26
Clima organizacional.....	27
Variables que reflejan el clima	28
Factores del clima	29
Método.....	32
Fuente de Información	34
Instrumento	35
Procedimiento	38
Aspectos éticos	38
Resultados.....	39

Discusión 60

Conclusiones..... 64

Referencias 66

Tabla de ilustraciones.

Tabla 1.	21
Tabla 2.	35
Tabla 3.	39
Tabla 4.	44
Tabla 5.	46
Tabla 6.	48
Tabla 7.	48
Tabla 8.	54

Figura de ilustraciones.

Figura 1.	42
Figura 2.	43
Figura 3.	43
Figura 4.	47
Figura 5.	58

Resumen

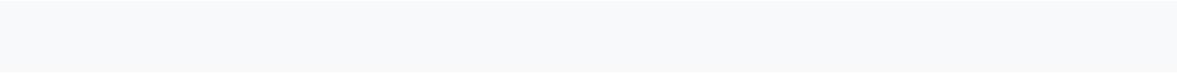
La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, a partir de una revisión documental de los estudios empíricos, realizados en los últimos 10 años en Latinoamérica. Se parte del estudio teórico de la psicología organizacional, el desempeño y clima organizacional. La metodología de esta investigación será llevada a cabo mediante una revisión documental, junto a un alcance descriptivo. Los resultados de la revisión sistemática indican que existe una relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabras claves: Psicología organizacional, clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of workers, based on a documentary review of empirical studies carried out in the last 10 years in Latin America. It starts from the theoretical study of organizational psychology, performance and organizational climate. The methodology of this research will be carried out through a documentary review, together with a descriptive scope. The results of the systematic review indicate that there is a direct relationship between organizational climate and job performance.

Keywords: Organizational psychology, organizational climate, job performance.



Introducción

La presente investigación determino la relación existente entre clima organizacional y desempeño en los trabajadores, a partir de una revisión documental entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos, en español, obtenida mediante la biblioteca virtual (recursos electrónicos) de base de datos DIALNET, SciELO, REDALYC, Medigraphic. El tipo de esta investigación es de método mixta y descriptiva, por lo cual, es pertinente nombrar los estudios incluidos en la revisión documental, describir los instrumentos ya existentes, debidamente validados y estandarizados en la base de datos y posteriormente describir las dimensiones utilizadas para evaluar clima organizacional y desempeño laboral en los estudios seleccionados, identificar tipo de cargo, sexo, edad abordados en las investigaciones.

Por otro lado, la presente investigación es un aporte de revisión de evidencia empírica al programa de psicología que permitirá ampliar conocimientos sobre la relación del clima organizacional y desempeño laboral, debido a la falta de consolidación de la psicología organizacional en el ámbito laboral, ya que, son las principales causas del deterioro del ambiente interno de trabajo en las instituciones, por ende, Aamodt, Surrette y Cohen (2010), menciona que esta *“se basa en la aplicación de teorías psicológicas y tienen como objetivo explicar y favorecer tanto la efectividad de la conducta humana en el lugar de trabajo, como la efectividad de la organización”* (p.4). En consecuencia, el autor afirma que las teorías psicológicas son importantes para establecer una conducta adecuada, permitiendo así tener más información para futuros trabajos de investigación.

Planteamiento del problema

El mundo globalizado, según Monzón, (2019) *“hay una pugna por la hegemonía mundial y por ello La Organización Mundial del Comercio pronostica que el comercio internacional apenas crecerá 2019 un 1,2%, la cifra más baja en la última década, sin mediar una recesión”* (p.1). Esta información publicada en el diario digital nos muestra como el mundo globalizado del siglo XXI, está cambiando de manera radical los mercados económicos, volviéndolos cada vez más exigentes y consumistas, afectando así de forma directa la economía colombiana, por lo cual, el estado y las organizaciones toman acciones desesperadas en este sentido, tratando de evitar un colapso económico, pero no siempre planifican sus acciones adecuadamente y privilegian el capital como objetivo primario frente al ser humano, quien queda relegado a un segundo plano, siendo discriminado y excluido.

Por otro lado, Rendón y Toro (2018) comentan en su estudio que *“La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública”* les provoca *“grandes niveles de estrés a los profesionales que se desempeñan en su medio, esto provoca impactos en la salud, en la vida social y familiar de la persona y en muchos casos abandono profesional”* (p.1). En este orden de ideas, los autores resaltan que las cargas de actividades y emociones de los trabajadores, conlleva a generar niveles altos de estrés, el cual a corto y largo plazo impacta negativamente en la salud física, psicológica, social y personal del empleado.

Por otra parte, Espinoza (2018), experta en organizaciones advierte que *“El clima laboral es una forma en que se puede mantener el desempeño laboral óptimo y a la vez alcanzar la eficiencia y eficacia, tanto de forma individual como colectiva”* (p.33). En consecuencia, el clima laboral influye directamente en un ambiente de trabajo óptimo que

aporta a la productividad individual como grupal, debería ser tenido en cuenta y promovido, pero en la ley prima el valor del capital frente al factor humano convirtiéndose en una bomba de tiempo para la organización y los trabajadores pues los resultados “*indican una relación, directa y positiva, entre clima laboral y desempeño*” (Espinoza, 2018, p.11), en pocas palabras, existe una relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

De manera paralela Africano, Faría y Quintero (2008), mencionan en su investigación cuantitativa de método descriptivo que “*Después de haber realizado la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal, se tuvo como resultado que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización*”(p.48), en este punto, para los autores el clima organizacional es un gran determinante para el comportamiento de los miembros dentro de la organización, así que si este es negativo genera cargas emocionales y esto a su vez cargas económicas adicionales en los trabajadores quienes deben invertir sus escasos recursos para actualizarse y estar al día con los nuevos requerimientos, como las NIFF (Las Normas Internacionales de Información Financiera). Ello requiere también de tiempo y esfuerzo, fuera del horario de trabajo, lo cual restringe el tiempo de interacción familiar, recreación y descanso reparador, ocasionando insomnio e imposibilidad de resolver problemas de forma apropiada.

Por otro lado, como se evidencia en el estudio realizado por directivos de Adecco (2018), en una empresa prestadora de servicios, un total de 49% de mujeres y un 51% hombres, indica “*que el 90 % de los encuestados cree que el desempleo en Colombia aumentó durante el último año. Además, el 62% de ellos afirmaron no haber cumplido con sus expectativas laborales este año*” (p.1). Esto provoca descontento entre los trabajadores, más aún cuando el empleo no llena la expectativa, por lo cual su desempeño disminuye y las

personas tienden a tomar la decisión de renunciar a sus cargos, ocasionando rotación de personal en las organizaciones y problemas de reclutamiento, esto a su vez que las condiciones ofertadas no son atractivas a los posibles candidatos.

Por otra parte, un estudio cuantitativo- descriptivo realizado por Díaz (2019), en Huánuco, Perú, sobre el “*clima organizacional y desempeño laboral en el hotel internacional en Tingo María*”. Utilizo como instrumento las entrevistas, cuestionarios y encuestas, las cuales proporcionaron información, permitiendo así que Díaz determinara que el clima organizacional influye de forma directa en el desempeño laboral de los empleados del hotel, corroborándose por el 56% de las afirmaciones del personal, esto permitió calificar como una gran influencia dentro de la investigación.

También, un estudio cuantitativo- descriptivo hecho por Camacho y Villarruel (2019) en, Perú sobre “*el clima laboral y su relación con el desempeño del personal obrero contratado de la municipalidad distrital de Laredo 2018*”, fue conformado por una población de 71 colaboradores y una muestra de 60 colaboradores. Este estudio tuvo como instrumento un cuestionario de tipo escala Likert y así mismo obtuvo como resultados que un 80,6% perciben un clima laboral, similarmente un 91,7% perciben el desempeño del personal. Con lo expuesto los autores establecieron una correlación significativa de (0,2%) entre las dos variables.

Por otro lado, un estudio empírico cuantitativo- descriptivo realizado por Ferreñan y González (2019) en Perú, quiso “*determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral*” (p.4). Este estudio tuvo como población 325 empleados y una muestra de 176 empleados, la cual recolecto datos mediante entrevistas y cuestionarios, conformado por 20 preguntas. En estos términos los autores en su estudio determinaron que

el 60.23% y el 22.73% perciben un clima organizacional mediocre, un 68.18% se encuentra desmotivado, esto a su vez llega a ser un problema, ya que, incide en el desempeño de los empleados, evidenciando que un ambiente inadecuado puede disminuir el nivel de rendimiento y eficiencia en los colaboradores dentro de la organización.

Por otra parte, un estudio realizado por Mamani y Rivera (2019), con un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, concluye que *“las condiciones laborales guardan relación significativa y directa con el desempeño laboral”* (p. 81). Lo que significa que, a mejores condiciones laborales, mejor será el desempeño laboral. Por otro lado, este estudio utilizó un instrumento desarrollado y aplicado por Sonia Palma (2010), el Alfa de Cronbach. Determinando factores que inciden en el desempeño laboral, como lo son la experiencia laboral, el tiempo y puesto vigente y la edad.

También, Loaiza y Narváez (2019), en su estudio de tipo descriptivo trasversal, realizado a 83 estudiantes por medio de un cuestionario, concluyeron que un mal clima laboral *“genera problemas de salud física y mental...más cuando los trabajadores se exceden realizando diversas actividades. Tales excesos elevan los niveles de estrés en este tipo de personas, los cuales podrían desencadenar en otros problemas de salud mental”* (p. 1). Por ende, se resalta en su investigación la importancia de generar programas de prevención y promoción para que las personas puedan desempeñarse de manera eficiente y sin dañar su salud a medio y largo plazo de la carrera.

Por el contrario, Saborío y Hidalgo (2015) afirman que el mal clima organizacional es causa de *“las condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo”*

(p.1). Por consiguiente, los autores afirman que las condiciones ambientales y sociales, llegan a afectar significativamente el clima laboral, plasmando en el artículo que las directivas imponen horarios de trabajo extensos, mal remunerados e insatisfactorios a fin de equilibrar los costos y gastos operacionales según su visión del mundo, causando un alto impacto psicológico en los trabajadores.

Esta situación se mantiene, a pesar de conocerse públicamente los resultados de estudios científicos sobre la materia, aun cuando existan leyes que busquen la prevención de las problemáticas en la salud mental, como la Ley 1616 de 2013, cuyo objeto es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, de igual modo, el Congreso de la República (2013), promueve los estilos de vida saludable en las organizaciones y la Ley 100 de 1993, que promueve y previene la enfermedad mediante soportes sociales a los trabajadores, como la entidad promotora de salud, por sus siglas (*E.P.S*), la administradora de riesgos laborales (*A.R.L*) o la administradora de fondo de pensión (*AFP*). (Congreso de la República de Colombia, 1993).

En consecuencia, aparecen las “*Conductas De Riesgo*” generalmente en el área de trabajo de tipo psicosocial, que cuestan millones de dólares en multas e indemnizaciones, como el ausentismo laboral injustificado, sabotajes, lentitud intencional en el cumplimiento de objetivos, impuntualidad, agresividad, consumo de SPA, robo, amenaza, injuria, calumnia, alcoholismo, sedentarismo, violencia física y verbal. Algo que ya advertía la O.M.S (2017), “*algunos riesgos ocupacionales tales como el excesivo ruido, el encerramiento, fatiga, monotonía pueden ocasionar hasta un 8% de depresión y ocasionar el daño del clima laboral*” (P.1). En pocas palabras, los riesgos laborales pueden llegar a

ocasionar a los trabajadores problemas físicos y psicológicos que plasman un clima laboral inadecuado.

Ahora bien, es interesante revisar cómo el clima laboral se relaciona con el desempeño, ya sea de forma positiva o negativa dentro de su ambiente laboral, el cual puede llegar a tener efectos en el rendimiento de los trabajadores, por ende, una revisión documental nos ayuda a describir estas dos variables como indica Cuervo (2018) *“la empresa cuenta con un ambiente laboral apropiado para sus colaboradores y un buen equipo de trabajo, los resultados son vistos en el desarrollo y productividad de la misma, y como resultado se tienen metas y logros alcanzados”* (p.3). En otras palabras, el autor resalta la importancia de tener un buen ambiente laboral para tener buenos resultados en las metas y logros propuestos a corto y largo plazo.

Formulación del Problema

A partir de lo mencionado anteriormente se determinará: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores según los estudios realizados entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño en los trabajadores a partir de una revisión documental, entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos.

Objetivos Específicos

Caracterizar los estudios incluidos en la revisión documental, entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos.

Describir las variables sexo, edad y tipo de cargo para comprender la población más abordada en los estudios.

Describir los instrumentos y dimensiones utilizados para evaluar clima organizacional y desempeño laboral en los estudios seleccionados.

Analizar la relación existente entre la variable clima organizacional y desempeño laboral de los estudios empíricos, así como sus principales resultados.

Justificación

La presente investigación ayudará a construir conocimientos y a promover información suficiente para futuras investigaciones, tal como lo plantea en su misión la UAN, (2013) *“formar ciudadanos idóneos y competitivos, éticos y humanistas, con pensamiento autónomo y crítico, y personas altamente calificadas y comprometidas con los procesos de transformación positiva del país, fundamentados en la incorporación, difusión, generación e innovación del conocimiento universal”* (P.1). La universidad pretende formar los mejores profesionales en todos los aspectos ya mencionados en la cita, para un mejor desempeño que nos posicione en un buen nivel nacional e internacional.

Por otro lado, la presente revisión documental sobre el clima organizacional y desempeño laboral ayudará a determinar la relación que existe entre las dos variables. asimismo, permitirá identificar las variables e instrumentos utilizados para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral en los estudios escogidos, ya que, construir un clima laboral agradable es una decisión inteligente y una inversión a mediano plazo, pues como sostiene Chiavenato, (2017) *“proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros que a su vez son más productivos.* (p.6). En este orden de ideas, el autor afirma que es importante proporcionar a los miembros satisfacción de sus necesidades individuales, que causan incremento en su moral para obtener mejores beneficios.

Por otra parte, en la relevancia social se esperaría que con este trabajo los estudiantes, psicólogos y demás, reconozcan, valoren y tomen conciencia de lo importante que es tener buenos ambientes laborales y que en los ambientes laborales hay que tener en cuenta lo sentires, pensamientos, emociones. Según López (2013), citado por Cardona y Zambrano

(2014) “*el clima laboral óptimo propicia el desarrollo de valores, actitudes y sentimientos en trabajadores que son favorables para la organización convertirse en factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores*” (p.18-23). En otros términos, los autores afirman que un buen clima organizacional favorable aumenta los valores, actitudes y sentimientos entre los miembros de la organización, llegando ser una empresa idónea para sus empleados.

Por otra parte, la relevancia psicológica del estudio ayudara a visualizar la forma en que se ha venido estudiando el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, con el fin de saber cómo la psicología lo está abordando. Y si las variables que están tomando en cuenta son relevantes en el paso tiempo, para citar otras variables u otros temas a consideración (Covid-19). Además, a las organizaciones les puede aportar un panorama general de cómo se relacionan estas dos variables y también la forma en cómo se evalúa. Tal como refiere Huaripoma y Rosado (2018). “*El clima laboral es considerado como la percepción del medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de los trabajadores, esto influye en el desempeño laboral*” (p.5). Esto permite entender el funcionamiento de la entidad y como repercuten estas variables sobre los trabajadores. Todo esto con el fin de reconocer las variables y tomar conciencia de eso.

Pese a lo anterior, Huaripoma y Rosado (2018) refieren que los estudios aportan una mirada que facilita el entendimiento de las funciones dentro de una organización, ya que, el ambiente laboral es aquel que perciben los trabajadores. Esto a su vez, llega a generar que las personas prefieren trabajar en lugares con clima organizacional participativo con sana convivencia, quienes prestan un mejor servicio al cliente que identifica positivamente la cultura organizacional de la empresa entre el cliente interno y externo, profundizando el conocimiento sobre el producto, mercado y competencia.

Por otro lado, la relevancia del estudio, permitirá tener una mirada de como se ha estudiado la relación de clima organizacional y desempeño laboral, mirando el tipo de investigaciones que se maneja y el tipo de instrumento que se utiliza dentro o fuera de una empresa. Igualmente, muestra la importancia de poseer un clima organizacional positivo para obtener un desempeño óptimo y mayor productividad en las empresas, tal como lo plasman Castillo, Benavides y Waltero (2019) *“El impacto del clima laboral en el desempeño de los colaboradores puede variar de acuerdo a las características que lo compongan”* (p.7).

Por último, en la parte profesional se desarrollará teniendo en cuenta la línea de investigación, *“cultura organizacional facultamiento y perdurabilidad organizacional”* que plantea el grupo de investigación esperanza y vida de la UAN. En consecuencia, cabe, mencionar que existe un valor metodológico implícito pues se investigan test del clima organizacional y otros para el desempeño laboral, es así que permite tener información para futuros trabajos de investigación y con el cual se puede medir psicométricamente datos, describir las problemáticas en el desempeño y potencializar la poca información pertinente sobre la presente investigación.

Marco teórico

La psicología organizacional es parte de la Psicología Aplicada, según Aamodt, M., Surette, M. y Cohen, D. (2010) *“se basa en la aplicación de teorías psicológicas y tienen como objetivo explicar y favorecer tanto la efectividad de la conducta humana en el lugar de trabajo, como la efectividad de la organización”* (p.4). Se enfoca, a su vez, en cómo incide la estructura organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador, la manera en que se relaciona socialmente el trabajador, igualmente lo hace con su eficacia, desempeño y productividad identificando posibles conflictos, con el fin de prevenirlos o resolverlos.

Por otro lado, la psicología organizacional, aborda una gran cantidad de fenómenos sociales en ambientes laborales, que permiten abordar una cantidad de conflictos, posturas y realidades, que impactan dentro del proceso de trabajo, y en la posibilidad tanto de las personas de tener una mejor calidad de vida, como de las organizaciones de permanecer y crecer dentro del mercado (Carvajal, Delgado, Enciso, Ferro, García, Gómez, Yaneth, Romero, Sandoval y Vanegas, 2013).

Por otra parte, los conflictos en la empresa se expresan a través de las conductas de los individuos, como respuesta a sus falencias y objetivos frustrados, por ello Argyris (1985) sostiene que *“el mejor estilo operativo organizacional es aquel donde las personas se conocen a sí mismas y también son conocidas por otros ya que de esta manera se puede mantener una relación fluida y abierta con terceras personas”* (citado en Barrera, 2011, p.8).

De otra parte, el reconocido psicólogo Hernán Camilo Pulido (2017), identifica cinco características para el ejercicio crítico de la relación que mantiene la psicología con las organizaciones:

Utiliza instrumentos y promueve el desarrollo de herramientas de la psicología industrial, organizacional, ocupacional o del trabajo, con sustento teórico para realizar mejoras en las organizaciones, para promover movilidad social basada en las capacidades y el desempeño de los trabajadores (Pulido, 2017).

También, propone fundamentos epistemológicos nuevos para la psicología que ayuden a analizar la naturaleza del conocimiento psicológico hegemónico y de las implicaciones que guarda su aplicación (Pulido, 2017). Como cuarta característica, entiende que la psicologización del mundo laboral impide dar lugar a otros modos de pensar e intervenir, ocultando la naturaleza social de los problemas laborales (Pulido, 2017). Por último, busca una verdad psicológica universal a través de estudios en diferentes países, en condiciones distintas tanto socioculturales como económicas. La traducción del idioma de instrumentos psicológicos generados en unos países, y la extrapolación de resultados a regiones o situaciones laborales diferentes a las de origen tiende a borrar las circunstancias y lógicas particulares de los contextos de trabajo (Pulido, 2017).

Por otro lado, Zepeda (2010). Afirma que *“La importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional”* (p.1). en otras palabras, el autor afirma la importancia de comprender el comportamiento humano dentro de una organización.

Teorías de la psicología

La psicología organizacional tiene una postura ecléctica, por ello a través del tiempo ha sido influenciada y mejorada por diversas teorías, esto ha permitido que esta ciencia

permanezca al día con las necesidades y requerimientos evolutivos. A continuación, se muestra tabla donde puede apreciarse su evolución (ver en la tabla 1).

Tabla 1.

Escuelas de la Psicología Organizacional

Escuela	Década	Exponentes	Perspectiva	Características
Escuela Clásica	1910	Marx Weber, Taylor	Estructural	Responsabilidades específicas y se daba la división del trabajo equitativamente. Funciones encaminadas a la productividad. Sistemas jerárquicos y organización vertical
Comportamiento Social	1920-60	Abraham Maslow Elton Mayo	Del Comportamiento	Importancia a las actitudes y necesidades del trabajador. Sentir satisfacción por buenas decisiones. Fomentan la participación individual en la toma de decisiones.
Pensamiento Administrativo Contemporáneo	1960-80	Douglas McGregor y los Sistema Socio técnicos	Integrativa	Consideran la organización como sistemas abiertos con entradas, transformaciones, salidas y retroalimentación. Existen estructuras mecanicistas y orgánicas. Establece una diferencia entre teoría X y la Y.
Otras Escuelas	1980 - 2020	Kaplan, Norton, Edwards Toyota	Modelos de Gestión	CMI, busca integrar los factores financieros y los no financieros. TPM, busca un rendimiento económico creciente como producto de la interacción de las 5 M. JAT, optimizar sistemas de producción y economía. Nuevo enfoque Admón., compuesto por máquinas, hombres, tecnologías y medio ambiente

Fuente: (Furnham, 2001)

Enfoques de la psicología organizacional

El mundo está cambiando, por tal motivo, la Psicología organizacional debe realizar ajustes donde más se requiere y este es el caso del clima organizacional y el desempeño, los cuales deben ir a la par con nuevos enfoques organizacionales entre ellos se destacan, el enfoque de Katz y Kahn (2008), el cual, es un modelo organizacional que presenta las características típicas de un sistema abierto, donde se evidencian unas particularidades como la importación-transformación-exportación de energía, los ciclos de eventos en el tiempo, poseen entropía negativa, información como insumo, retroalimentación negativa y codificación, estado estable y homeostasis dinámica, diferenciación y equifinalidad.

Por otro lado, Chiavenato (2017). Señalan también, cinco subsistemas básicos en la organización, el primero de Producción: Mediante el cual se realiza la transformación de insumos y la información a productos. En segundo De apoyo: para funcionamiento del sistema. El tercero, es el Subsistemas de mantenimiento. Un cuarto, Subsistema de adaptación: Su finalidad es ajustar el sistema a los cambios en el medio, ayudando a evitar que se interrumpan el recibo de insumos y la exportación de productos. El último, es el Subsistema gerencial: Compuesto por el ciclo de las actividades necesarias para coordinar, controlar y dirigir a los otros subsistemas por medio de estructuras administrativas, reguladoras y de seguridad (Chiavenato, 2017, p.15).

Por otra parte, el enfoque Tavistock es un modelo Socio Técnico que afirma que toda organización es una combinación administrada de tecnología y personas, de manera que ambas partes se encuentran en interrelación. Loach (2012), refiere que *“está caracterizado por un enfoque sociotécnico, lo cual es una manera global e intersistémica.*

de conceptualizar una organización” (p.1). La organización debe ser considerada como un sistema abierto, en constante interacción con su ambiente, se entiende también como un sistema sociotécnico estructurado. Ya que, donde las organizaciones tienen una doble función, la primera de tipo técnico con ayuda de la tecnología para cumplir tareas específicas y como segundo de tipo social, que busca mejorar las relaciones entre personas y formar equipos de trabajo con buen desempeño y productividad.

Por otra parte, un factor determinante dentro de la psicología organizacional es lo que plantea González (2004) afirmando que *“Aunque sólo sea por una motivación egoísta, lo cierto es que al mercado laboral le interesa erradicar la discriminación existente en él. Se ha comprobado que la igualdad en el empleo y la ocupación es importante para las personas en términos de libertad, dignidad y bienestar”* (p.6). En pocas palabras, el autor plasma la importancia de erradicar la discriminación dentro de las organizaciones.

Desempeño Organizacional

El desempeño organizacional es la medida de la eficiencia y eficacia, con que las organizaciones aprovechan los recursos, para satisfacer a los clientes, y alcanzar las metas de la organización, por eso algo importante que refieren Palmar y Valero (2014) que *“el desempeño constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores mantengan una relación entre las competencias que poseen y el cargo que ejercen”* (p.160). En otras palabras, el autor resalta la importancia del desempeño dentro de las organizaciones ya que determinan las metas y objetivos institucionales.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), 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.

La finalidad del desempeño según Hernández (2011), es la efectividad de los trabajadores en el desarrollo de funciones, en sus puestos de trabajo, donde se cumplen las cuatro funciones gerenciales de forma apropiada. La primera de ellas, en *la planeación*, un proceso que usan los administradores, para identificar y seleccionar las metas, los cursos de acción apropiados y cómo distribuir los recursos de la organización para conseguir esas metas.

En segundo lugar, se encuentra *la organización*, proceso con el que se establecen estructuras relacionales, de modo que los miembros, interactúen y cooperen en el logro de objetivos, a través de departamentos y líneas de mando. A esta le sigue *la dirección*, donde se articula la visión que deben seguir los miembros de la organización, revigorizan y facultan a los miembros de la organización, para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas. Por último, está *el control*, que se refiere a la capacidad de manejo y evaluación permanente de las actividades de cada trabajador en la empresa, así se puede establecer un límite a las conductas negativas y promover positivas que mejoren el desempeño laboral y la productividad, (Hernández, 2011).

Los componentes para un buen desempeño organizacional como afirman Robbins y Coulter (2013), están determinados por el esfuerzo de cada empleado que, en conjunto, como equipo permiten el cumplimiento de las metas estratégicas, cumplen con los objetivos, entre

los más importante tenemos: un buen ambiente externo e interno de trabajo, la motivación intrínseca, la capacidad de la organización de generar condiciones apropiadas.

Como pudimos observar, las aportaciones que han hecho estos autores, son importantes, para la responsabilidad de los directivos en generar planeación estratégica de los recursos humanos, pues a través de esta, se puede lograr más rápidamente que los empleados mejoren su desempeño y así generen una mayor productividad laboral.

Factores del desempeño

A continuación, se registran algunos de los factores más importantes del desempeño en una organización, estos son de tres tipos:

El primero, los factores de desempeño técnico están todos aquellos bienes que permiten a los trabajadores cumplir más eficientemente sus funciones entre ellos tenemos, la maquinaria, equipos e insumos.

En segundo lugar, se encuentra los factores de la organización del trabajo tenemos cinco principales, el primero, es como están hechas las divisiones de funciones en cada cargo según perfil, segundo, las comunicaciones internas, si son de tipo vertical, u horizontal, en tercer lugar, está el liderazgo, seguido de los sistemas de compensación y los incentivos.

Por último, se encuentra los factores de la persona, yendo de la mano con Sum (2015) “*metas y los esfuerzos laborales del empleado*” (p.33). Enfocándose específicamente en la competencia, refiriendo a las habilidades, experiencia y conocimientos formales del trabajador para desarrollar las funciones asignadas y finalmente la actitud, como la forma en que aborda emocionalmente sus funciones dentro de la organización y de cómo es dirigido por sus jefes. De forma complementara tenemos, las aptitudes y por último la personalidad

que es vital a la hora de relacionarse en la empresa con los compañeros de trabajo, supervisores, directivos, proveedores y clientes.

Existe otras perspectivas frente a las competencias laborales, por un lado, según afirma Posada (2004) es “*saber hacer en un contexto*” (p.1), esto posee las ventajas y limitaciones de un modelo de gestión por estrategias ya que responde mejor a los requisitos del puesto, hace más transparente el mercado de trabajo (al utilizar la certificación de competencias), la gestión de personal puede ser más eficiente (se compensa equitativamente). Esto sin olvidar que posee igualmente sus desventajas y limitaciones, entre ellas el no ser aplicable en los países en donde las relaciones laborales se basan en títulos profesionales como menciona Delgado (2009), es el conjunto del ser, saber y saber hacer (p.33).

Dimensiones del desempeño

La dimensión productividad, según D’Alessio, (2012), “*es definida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, como el trabajo, el capital, materiales, información en la producción de bienes y servicios*”. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así. De forma complementaria (Quispe, 2015) menciona que “*La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital*” citado por Heizer y Render, (2007).

Por otro lado, se encuentran las dimensiones de eficacia y eficiencia, que se definen como: las cosas correctas que se mandan a hacer, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. La eficacia "está relacionada con el logro de los

objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas” (Da Silva, 2008). La eficiencia *“es operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada”* (Da Silva, 2010). La dimensión de eficiencia laboral es importante porque es la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, en donde (P) se refiere a los productos resultantes y (R) se refiere a los recursos utilizados, (Chiavenato, 2017). Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos, por ello, tiene relación con el desempeño del trabajador a la hora de evaluar su dimensión cognitiva, instrumental y actitudinal.

Clima organizacional

Se define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional, en ese sentido Ivancevich (2015), señala *“que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural”*(p.6), para entender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

De otra parte, está el concepto de Chiavenato (2017) *“el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización dependiendo del tipo, tecnología, políticas, metas operacionales”* (P.8), reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por otro lado, es importante recalcar lo que refieren en su estudio Grimaldos, Sanchez, y Ramirez (2018) afirmando que *“cuando la empresa cuenta con un ambiente laboral apropiado para sus colaboradores y un buen equipo de trabajo, los resultados son vistos en el desarrollo y productividad de la misma, y como resultado se tienen metas y logros alcanzados por la organización”* (p.3). En otras palabras, el autor señala la importancia de tener un buen ambiente laboral dentro de la organización, ya que, esto genera un buen desempeño en sus trabajadores y les permite alcanzar metas institucionales.

Variables que reflejan el clima

Las variables Intermediarias reflejan el clima organizacional, según Quispe, (2015) reflejan el estado interno y el desempeño de una empresa, a través del estudio y evaluación del grado de eficacia y eficiencia. Por otro lado, las variables finales son dependiente y son resultados obtenidos por la organización, Quispe (2015) afirma que estas variables *“se reflejan de forma clara y precisa en la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas y que la combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas”* (p.29). Cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema

muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

Factores del clima

Los factores del clima pueden ser clasificados de acuerdo con Brunet (1989 citado por Quispe, 2015 p.30) a los tres enfoques, el primero de ellos es enfoque de Factores psicológicos individuales, después se encuentra factores grupales y por último están los factores organizacionales que se muestran a continuación.

Factores Externos. Los factores externos de la organización aquellos agentes que se encuentran dentro y fuera de una organización, que pueden generar un impacto positivo o negativo en la misma, como los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación. Son un concepto de negocio que se ve perfecto sobre el papel puede resultar imperfecto en el mundo real (Quispe, 2015 p.30).

Factores Internos. Se refieren a todas las cosas que están dentro de la organización y su área de influencia poseen por tanto fortalezas y debilidades. Si un elemento trae efectos positivos en el desarrollo y obtención de objetivos a la empresa se considera como fortaleza, por el contrario, si este impide el desarrollo de la empresa, es una debilidad. Los factores internos determinan cómo la organización avanza, tanto como una entidad organizacional autónoma como en respuesta a su entorno externo (Quispe, 2015 p.30).

Factores psicológicos. Los factores psicológicos en la organización son todas actitudes, opiniones, percepciones, motivaciones y expectativas que las personas presentan durante la interacción de su trabajo asignado. Así es que estos factores están íntimamente relacionados con el rendimiento de una persona, y resultan según Blanco (2013), de la

combinación de una serie de factores psicológicos que son los responsables de la actitud concreta con la que se enfrenta a los retos de su trabajo diario. Estos factores están relacionados íntimamente con la manera en que esa persona se ve a sí misma y cómo percibe su papel dentro del equipo o la organización de la que forma parte.

Se mencionan que son seis, estos son óptimos para aprender a controlarlos y así mejorar el rendimiento, el primero de ellos es **la Motivación**. Este factor según Maslow (1970, citado por Steinbeck. 2015, p.1) se refiere al fuerte deseo y voluntad conseguir un objetivo que se cree importante algo para sí mismo o para compararse socialmente que es donde nace la competitividad para poder obtener o satisfacer las necesidades humanas, de allí que las personas con un alto rendimiento se caracterizan por orientar su motivación de logro hacia la consecución de las metas del primer tipo, las tareas que reportan una satisfacción a corto plazo que realimenta su motivación y autoconfianza. Como segundo se encuentra **la Concentración**. Es un proceso cognitivo y comportamental, según Alonso (2017):

“es la capacidad mental que permite focalizar la atención sobre los elementos relevantes en una tarea determinada en el puesto de trabajo, que en ciertos casos demandará un foco más amplio, concentración como etapa de la atención tienes dos aspectos básicos, el primero es la a extensión: que puede ser de concentración estrecha o limitada hacia un único objetivo o una concentración ancha o extensa que abarca múltiples objetivos al mismo tiempo, (p.1)”.

El tercero es **la dirección** al ser de concentración interna es un enfoque hacia el interior del individuo y la concentración externa es una atención en algo ajeno a sí mismo. Como cuarto esta la **Seguridad**. Es la capacidad que una persona posee frente a sus

habilidades y competencias frente al desempeño de una tarea que se propone realizar, según Blanco (2013), se requiere además de una buena actitud autoconfianza y autoestima que generan pensamientos positivos que nos permiten dar lo mejor de nosotros mismos y conlleva con toda probabilidad una atención y activación con alto rendimiento.

Activación. Esta activación fisiológica permite a una persona ajustar su estado mental a las demandas de la tarea que se dispone a realizar, independientemente de si personalmente es de naturaleza tranquila o inquieta. Es decir, consiste en dimensionar el esfuerzo y la tensión, según Blanco (2013), *“la tensión y las subidas de adrenalina son respuestas biológicas muy útiles para mantenernos alerta, pero cada tarea, en función de su dificultad e importancia, precisa un nivel de activación concreto”*. Ser capaz de detectar esto y saber adecuarlo a cada tarea es una habilidad que contribuirá de forma decisiva al éxito/fracaso de dichas tareas en el futuro.

Competitividad. La competitividad es una capacidad, en este caso de realizar las tareas de la mejor manera posible y por encima de las expectativas de otros, en la consecución de los objetivos organizacionales. Según (Blanco 2013). *“La competitividad conecta con otros aspectos psicológicos como la actitud, la convicción y la autoconfianza de la que acabamos de hablar”* (p.1).

Cohesión. La cohesión es la posibilidad de un colaborador de estar unido a la organización y dar máximo rendimiento como parte del equipo organizacional, es consciente de que no camina sola en busca de sus metas, sino que persigue un objetivo común, según Blanco (2013), afirma que son dinámicas positivas que genera un grupo cohesionado contribuyen tanto a los objetivos generales del mismo como a los objetivos personales de cada uno de sus miembros. Los factores individuales, grupales y estructurales, se refieren a

las características propias de cada individuo, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y sobre o ambiente al interior de la organización.

Según, Quispe (2015), sostiene que son procesos formales e informales que existen dentro de la organización, su estructura, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional. En el caso de la estructura está compuesta por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema, flujo de comunicación y las relaciones de poder. La forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y los niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional.

Método

En la presente investigación llevo a cabo una revisión documental como refiere Valencia (2004) afirmando:

“La revisión documental permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados” (p.3).

En consiguiente, Valencia (2004) refiere que es un método de indagación que ayuda a la formación del conocimiento, ampliando y enriqueciendo nuevas realidades. En el presente estudio se utilizó, la revisión documental que permite describir la literatura sobre clima organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, es una investigación de tipo mixta porque sustentada por un sistema empírico de investigación durante los últimos 10 años, donde se utilizaron datos que ayuden a recoger y describir las dos variables. Asimismo, como plasma Mendoza (2018), diciendo que *“representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. cada frase procede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa”* (p.5).

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta el alcance y los términos del objetivo general, la investigación corresponde a un alcance descriptivo, el cual, refiere Abreu (2014) que es *“un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos”* (p.198). En otras palabras, el autor plasma que un método descriptivo que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que exponga la realidad del estudio.

Por último, la investigación pretende caracterizar las variables clima organizacional y desempeño laboral según las categorías: caracterizar los estudios incluidos en la revisión documental; describir los instrumentos y dimensiones utilizados para evaluar clima organizacional y desempeño laboral en los estudios seleccionados; Identificar Tipo de cargo, sexo, edad abordados en los estudios seleccionados; Analizar la relación existe entre la

variable clima organizacional y desempeño laboral de los estudios empíricos, así como sus principales resultados.

Por otro lado, teniendo en cuenta el tipo de investigación que se va a recoger y analizar en la presente investigación es de tipo mixta ya que integra el enfoque cualitativo y cuantitativo, por ende, Núñez (2017) refiere que “*los métodos mixtos, son, aquellos métodos que combinan en una misma investigación las miradas cuantitativas y cualitativas en vistas de la realización de la fase empírica del estudio*”. (p.1). En otras palabras, el autor plasma que dependiendo de la investigación que se realice se puede determinar si es de orden mixta para su realización. Por ende, esta investigación es de carácter mixto ya que se tendrá encuentra distintos estudios empíricos en donde se analizará un análisis de la mira de cada estudio.

Fuente de Información

Para la presente revisión documental se utilizó las palabras de búsqueda: clima organizacional, clima laboral y desempeño laboral.

Los criterios de inclusión fueron los siguientes: artículos publicados en revistas científicas de los últimos 10 años, estudios empíricos publicados en Latinoamérica en español. Los criterios de exclusión fueron: revisiones documentales, artículos anteriores al 2010 y artículos que no correspondan a países latinoamericanos. La búsqueda se realizó en la base de datos de la biblioteca de la universidad Antonio Nariño: DIALNET, SciELO, REDALYC, Medigraphic, búsqueda correspondió a un total de 204 artículos y se seleccionaron 15.

Instrumento

La presente investigación utilizo una matriz de registro de información documental como instrumento que permite sistematizar la información obtenida de la revisión documental, el cual ayude a describir la relación del clima organizacional y desempeño laboral en los últimos 10 años (ver tabla 2).

Tabla 2.

Instrumentos revisión documental

Título	Es el nombre de una publicación de edición periódica al igual que refiere Fuente (1998) afirmando que: <i>“El título es una especie de nombre que servirá para identificar y diferenciar un texto”</i> . (p.186)
Revista	Una publicación semanal o mensual que puede llegar a ser pública o privada. Dicho en otras palabras, Abadal y Rius (2006) afirman que es <i>“aquella publicación periódica que se distribuye en formato digital. En la práctica eso quiere decir que es accesible a texto completo en Internet”</i> (p. 7)
Base de datos	Base de datos utilizados de la biblioteca electrónica de la universidad Antonio Nariño: DIALNET, Scielo, REDALYC, Medigraphic
Autor	La persona que realiza la investigación, por ende, Foucault (1999) afirma que es <i>“El nombre de autor es un nombre propio”</i> . (p.6)
País	Lugar donde se publicó el artículo
Año	Refiere al tiempo de publicación del artículo
Objetivo	Fijación de meta la cual sirve como herramienta competente para avanzar, por ende, Ramírez (2017) afirma que <i>“se establece al principio, se revisa durante su ejecución y, es el punto que determina al finalizar, si se cumplió lo establecido”</i> . (p.3)

Enfoques de investigación	Abordaje general que se utiliza para generar conocimientos, así como afirma Sampieri (2017) diciendo que <i>“Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual”</i> . (p.4)
Tipo de estudio	Según el nivel de conocimiento al que se quiere llegar, por ende, Vásquez (2005) afirma que <i>“se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar”</i> . (p.1)
Formas de aplicación	Forma en que se le presenta el instrumento a la población, ya sea de manera individual o grupal.
Instrumento	Es una herramienta utilizada que ayudara a recopilar información, por ende, Tamayo y Silva (S.F) afirman que <i>“son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación”</i> . (p.9)
Ítems	Se utiliza en los instrumentos evaluativos refiriéndose a la cantidad de preguntas utilizadas, así como también Sampieri (2017) refiere que los ítems ayudan a <i>“medir las variables y sus dimensiones”</i> . (p.208)
VARIABLES	Determinan las características propias, por ende, como refiere Cauas (2015) diciendo que <i>“Las variables constituyen un elemento básico de las éstas puesto que éstas se construyen sobre la base de relaciones entre variables referentes a determinadas unidades de observación”</i> . (p.3)
Dimensiones	Determina dimensiones que describen rasgos específicos y que a su vez influye en los trabajadores de una organización, así como refiere Sandoval (2004) afirmando que <i>“Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos”</i> . (p.85)
Nivel académico de la población	Grado de estudio que tiene la población en la investigación, en otras palabras, Solano (2015) afirma que es el <i>“nivel de conocimientos”</i> . (p.25)

Sexo	Conjunto de peculiaridades que componen a una persona, dicho de otra manera, Bel y 'Gómez (1997) afirma que es una “ <i>estructura demográfica de una población</i> ”. (p.1)
Edad de la población	El siglo de vida que ha tenido una persona, por ende, Bel Y Gómez (1997) afirman que es “ <i>La evolución de las poblaciones, puesto que los dos fenómenos que la determinan, fecundidad y mortalidad se relacionan estrechamente con la edad del individuo</i> ”. (p.1)
Población y muestra	La población es el total de personas de interés, por ende, Neftalí (2016) refiere que es un “ <i>Conjunto de todos los posibles individuos, objetos o medidas de interés</i> ”. (p.7). Por otra parte, la muestra es una selección del total de la población, por ende, Neftalí afirma que es una “ <i>porción o parte de la población de interés que refiere las mismas características que la población</i> ”. (p.7)
Tipo de cargo	Niveles de responsabilidad y de autoridad dentro de la organización, en otras palabras, Echeverría (2008) afirma que “ <i>se caracteriza porque tiene la responsabilidad de alcanzar un resultado mediante un saber hacer técnico-científico y/o específico de una o más áreas de competencia</i> ”. (p.4).
Relación	Medidas de evaluación.
Resultados	Fruto encontrado de una determinada investigación.
Conclusiones	Se lleva a cabo después de considerar una serie de resultados en la investigación, por ende, PRAC (programa de apoyo a la comunicación académica) refiere que las conclusiones son una “ <i>etapa final de un texto en la que se presenta la información más relevante o aquello que se propone</i> ”. (p.1)
Referencias	Datos que posteriormente van al final del trabajo y como refiere Fernández (2015) nos “ <i>Indica de donde ha extraído la información</i> ”. (p.1)

Fuente: (Elaboracion propia)

Procedimiento

La investigación como fase 1 realizó una revisión inicial en la base de datos de la universidad UAN tratando de reconocer la bibliografía y la cantidad de información posible sobre el clima organizacional y desempeño laboral. Seguido a esto, comenzó con la fase 2, en donde se redefinieron las palabras claves y el motor de búsqueda. Luego se llevó a cabo la fase 3, donde se hizo la búsqueda de la cantidad de artículos. En la fase 4 se hizo la selección de los artículos a incluir dentro de la matriz investigativa. Como fase 5 se fue estructurando y construyendo la matriz. Mientras que en la fase 6 se procedió a sistematizar la información en la matriz. En la fase 7 se procedió a hacer el análisis de los resultados obtenidos.

Aspectos éticos

El presente trabajo de grado obedece a las normas y principios éticos según el código deontológico y bioético ejercicio de la profesión de psicología, como lo indica Ley 1090 de 2006:

“La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear

condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida” (p.1).

Así que, la investigación corresponde a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, como lo indica la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud.

Resultados

Después de buscar en la base de datos, se seleccionaron 15 estudios empíricos relacionados con clima organizacional y desempeño en los trabajadores, entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos, en español, a partir de esto, se llevó a cabo una sistematización de la matriz donde se presenta los siguientes resultados.

Tabla 3.

Caracterización de los estudios

Título Publicación	Revista	Base de datos	Autor	País	Año
Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio	Información Tecnológica	DIALNET	Brito, C. Pitre, R. y Cardona, D.	Colombia	2020
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la	Aporte Santiaguino	DIALNET	Urbano, S.	Perú	2018

 Administración Local de
 Agua Huaraz

Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú	COMUNI@CC ION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo	REDALYC	Torres, E.	Perú	2015
Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente	Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia	SciELO	León, L. Noriega, E. y Murillo, M.	Ecuador	2018
Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad	Revista Universidad y Sociedad	SciELO	Vera, N. Y Suárez, A.	Ecuador	2018
Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud	Salud Pública de México	Medigraphic	Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García. Reyes. y Ureña, E.	México	2015

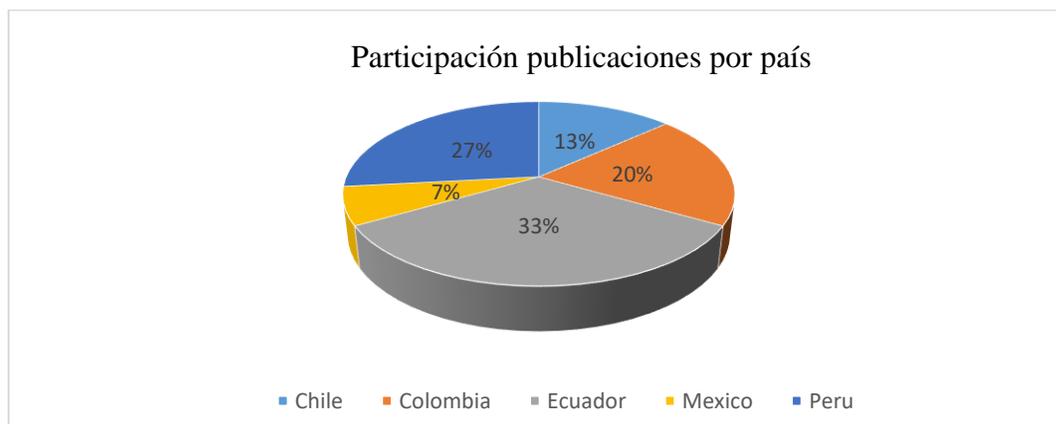
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	CLIO América	DIALNET	Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J	Colombia	2011
El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador	PODIUM	DIALNET	Enríquez, M. y Calderón, J.	Ecuador	2017
Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano	ECA Sinergia	DIALNET	Romero, M. Y Verduga, A.	Ecuador	2015
Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla.	Saber, ciencia y libertad	DIALNET	Niebles, W. Hoyos, L. Y Ossa, S.	Colombia	2019
El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012	COMUNI@CC ION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo	REDALYC	Calcina, Y	Perú	2015
Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador	Revista Universidad y Sociedad	SciELO	Luna, O. Ronald, R. y Andrade, F.	Ecuador	2019

Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	Innovar	SciELO	Zenteno, A. Y Durán, A.	Chile	2016
Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de melgar ayaviri- Perú, 2013	Comunicación	SciELO	Dueñas, R. Y Bobadilla, M.	Perú	2014
Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Salud & Sociedad	DIALNET	Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F	Chile	2011

Fuente: (Elaboracion propia)

Figura 1.

Participación publicaciones por país.



Fuente: (Elaboracion propia)

Los estudios sobre clima organizacional y desempeño en los trabajadores fueron más investigados en Ecuador, con un 33%, seguidamente en Perú, con 27%, Colombia, con 20%

y en donde no hay alto nivel de investigación sobre este tema fue en Chile, con 13% y México, con 7% (ver figura 1).

Figura 2.

Año de publicación de estudios

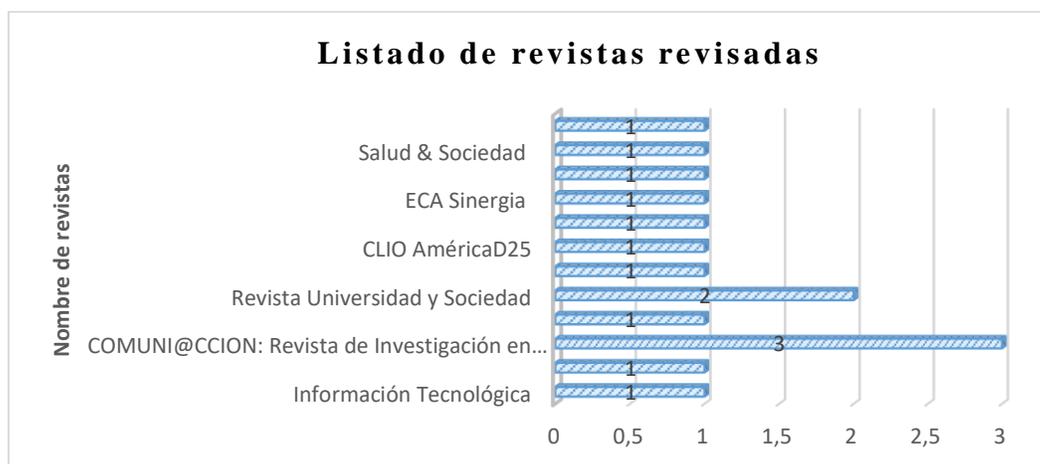


Fuente: (Elaboracion propia)

Los años de publicación de las investigaciones científicas fueron mayores en los años 2015 con un 27% y 2018 con un 20%, seguido a esto, donde hubo una medida media fueron en 2011 con un 13% y 2019 con un 13%. Como último, en donde no hubo tantas investigaciones fueron en 2014 con un 7%, 2016 con un 7% y el más bajo fue en el 2020 con un 6% (ver figura 2).

Figura 3.

Listado de revistas revisadas



Fuente: (Elaboración propia).

Los estudios utilizaron más las revistas de Comuni@ccion, la cual, se tomaron tres, mientras que en la Revista Universidad y Sociedad se tomaron dos, como último, en las otras revistas únicamente se tomaron una debido a la escasa información sobre el tema. (ver figura 3)

Como último, la base de datos más utilizada para publicar los estudios de investigación, fue en Dialnet, seguidamente en Scielo y donde menos se publicaron estudios fue en Redalyc, seguidamente en Medigraphic (Ver tabla 3).

Tabla 4.

Descripción según sexo, edad, tipo de cargo de los estudios publicados.

Titulo	Autor	Año	Sexo	Edad	Tipo de cargo
Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio	Brito, C. Pitre, R. y Cardona, D.	2020	Femenino y Masculino	No especifica	Operativos y administrativos
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz	Urbano, S.	2018	Femenino y Masculino	31-40 (7), 41-50 (2), 51 a más (4)	Administrativos

Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú	Torres, E.	2015	Femenino y Masculino	No específica	Docentes
Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente	León, L. Noriega, E. y Murillo, M.	2018	Femenino y Masculino	No específica	Docentes
Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad	Vera, N. Y Suárez, A.	2018	Femenino y Masculino	No específica	Administrativos
Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud	Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García. Reyes. y Ureña, E.	2015	Femenino y Masculino	No específica	Personales directivos
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J	2011	Femenino y Masculino	23 y 58 años	Personales directivos
El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador	Enríquez, M. y Calderón, J.	2017	Femenino y Masculino	No específica	Docentes
Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano	Romero, M. Y Verduga, A.	2015	Femenino y Masculino	No específica	Administrativos
Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla	Niebles, W. Hoyos, L. Y Ossa, S.	2019	Femenino y Masculino	No específica	Docentes

El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012	Calcina, Y	2015	Femenino y Masculino	No especifica	Docentes
Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador	Luna, O. Ronald, R. y Andrade, F.	2019	No refiere	No refiere	Operativos
Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	Zenteno, A. Y Durán, A.	2016	69 hombres y 15 mujeres	38 años	No especifica
Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de melgar ayaviri- Perú, 2013	Dueñas, R. Y Bobadilla, M.	2014	No especifica	No especifica	No especifica
Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F	2011	54 eran hombres y 42 eran mujeres	41.5 años	Administrativos

Fuente: (Elaboracion propia)

Tabla 5.

Descripción población estudiada según los estudios

Población estudiada	Numero de artículos
Operarios	2

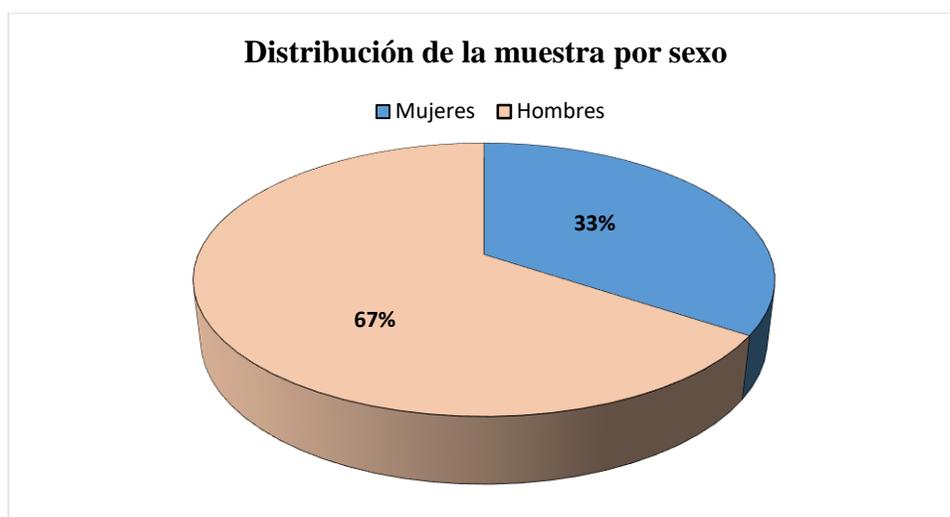
Directivos docentes	5
Administrativos	5
Personales directivos	2
Total	14

Fuente: (Elaboracion propia)

Es evidente que en las áreas donde mayores investigaciones sobre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores, se realizan es en las áreas administrativas y directivos docentes, mientras que en operarios y personal directivos no es tan frecuentes las investigaciones (ver tabla 5).

Figura 4.

Distribución de la muestra por sexo del trabajador



Fuente: (Elaboracion propia)

Por otro lado, Se evidencia que el rango de edad medio en los estudios es entre 21 años y 58 años. (ver en la tabla 4) Entre los 15 artículos seleccionados predominan los tipos de cargo de docentes y personal directivos mientras que los otros son bajos. (ver en la tabla 5) Las investigaciones son eminentemente masculinas, y se toman mas en cuenta a los hombres que a las mujeres en los estudios (ver en la figura 4).

Tabla 6.*Metodología y enfoques en estudios empíricos.*

Método	Frecuencia	Enfoque	Frecuencia
Cuantitativos	10	Correlacional	4
Cualitativos	1	Descriptivo	6
Mixtos	4	Descriptivo- correlacional	5
Total:	15	Total:	15

Fuente: (Elaboracion propia)

Los métodos más utilizados en los 15 estudios empíricos son los cuantitativos seguido los Mixtos y después los Cualitativos. Seguido a esto, el enfoque de investigación más utilizado fue el de tipo Descriptivo, seguido por Descriptivo- Correlacional y por último Correlacional (ver tabla 6).

Tabla 7.*Instrumentos de evaluación del clima laboral y desempeño.*

Título	Autor	Año	Instrumento evaluar clima	Instrumento evaluar desempeño	Instrumento evaluar clima y desempeño
Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio	Brito, C. Pitre, R. y Cardona, D.	2020	No especifica	No especifica	Encuesta Y Revisión de fuentes secundarias relacionadas con el eje temático del estudio empírico
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz	Urbano, S.	2018	La escala clima laboral CL-SPC y el cuestionario de clima organizacional –nexo ambiente físico y tecnológico	El cuestionario desempeño laboral permitió medir el desempeño.	No especifica

Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú	Torres, E.	2015	No especifica	No especifica	Fichas bibliográficas, resumen, transcripción y resumen y la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de la variable Clima Organizacional
Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente	León, L. Noriega, E. y Murillo, M.	2018	No especifica	No especifica	la investigación de carácter documental- Encuestas de respuestas cerradas
Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad	Vera, N. Y Suárez, A.	2018	No especifica	No especifica	Entrevistas y Cuestionarios
Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud	Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García, M. Reyes, M. y Ureña, E.	2015	Escala de Clima Organizacional (EDCO), el cuestionario	El tablero o ranking	No especifica
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J	2011	Instrumento IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas)	Los instrumentos se vienen aplicando con una frecuencia trimestral y son del tipo escala gráfica	Para la medición de la Satisfacción laboral se utilizó el instrumento J.D.I. (Job Descriptive Index)
El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador	Enríquez, M. y Calderón, J.	2017	No especifica	No especifica	El cuestionario de Likert y Stringer
Clima organizacional enfocado al	Romero, M. Y Verduga, A.	2015	No especifica	No especifica	Encuesta

desempeño del talento humano

Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla	Niebles, W. Hoyos, L. Y Ossa, S.	2019	No especifica	No especifica	cuestionario, estructurado con escala tipo Likert
El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Perú 2012	Calcina, Y	2015	No especifica	No especifica	Encuestas
Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador	Luna, O. Ronald, R. y Andrade, F.	2019	No especifica	No especifica	No especifica
Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	Zenteno, A. Y Durán, A.	2016	No especifica	No especifica	la encuesta de clima laboral, 77 preguntas. Escala de tipo Likert de cinco puntos

Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de melgar ayaviri- Perú, 2013	Dueñas, R. Y Bobadilla, M.	2014	No especifica	No especifica	la encuesta – cuestionario y observación - ficha de observación
Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F	2011	OCQ de Litwin y Stringer	Cuestionario Institucional de Evaluación de Desempeño	No especifica

Fuente: (Elaboracion propia).

Las investigaciones que utilizaron un instrumento evaluativo para evaluar el clima fueron 4 estudios, los cuales fueron: Urbano, S. 2018; Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García, M. Reyes, M. y Ureña, E. 2015; Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J. 2011; Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F. 2011. Demostrando que el mayor interés de las instituciones fue en evaluar el clima laboral, debido a sus escasos resultados frente a las proyecciones realizadas, utilizando para ello 3 herramientas psicométricas:

Como primero, la escala clima laboral CL-SPC creada por Sonia Palma Carrillo, el cual, cuenta con 50 ítems y el cuestionario de clima organizacional – nexo ambiente físico y tecnológico, el cual, evalúa las dimensiones: realización personal, involucramiento, laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En segundo lugar, el Cuestionario y escala de Clima Organizacional (EDCO), creado por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, cuyo procedencia es de Santafé de Bogotá, D.C, el cual, cuenta con 40 ítems y va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa, el cual, fue utilizada para medir las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de

recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos. Y en tercero, el IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas), conformado por 45 ítems para medir las dimensiones de cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones y control. En cuarto lugar, aparece el cuestionario OCQ de Litwin y Stringer, compuesto por 50 ítems para medir las dimensiones de estructura, recompensas, responsabilidad, calidez, apoyo, conflicto, identidad, normas, y riesgo (ver tabla 7).

Por otro lado, las investigaciones que utilizaron un instrumento evaluativo para medir el desempeño fueron 4: Urbano, S. 2018; Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García, M. Reyes, M. y Ureña, E. 2015; Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J. 2011; Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F, 2011.

En el primero, el cuestionario desempeño el cual mide las dimensiones de realización personal, involucramiento, laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En segundo lugar, el tablero o ranking, sostiene 57 indicadores estratégicos para medir las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos. En tercer lugar, el tipo escala gráfica utilizado para medir las dimensiones de cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones y control. En cuarto lugar, el Cuestionario Institucional de Evaluación de Desempeño utilizado para medir las dimensiones de Comportamiento Funcionario, Condiciones Personales, Rendimiento y Productividad (Ver tabla 7).

Por otra parte, las investigaciones que utilizaron instrumentos para medir clima y desempeño laboral fueron 11 estudios: Brito, C. Pitre, R. y Cardona, D. 2020; Torres, E.

2015; León, L. Noriega, E. y Murillo, M. 2018; Vera, N. Y Suárez, A. 2018; Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J. 2011; Enríquez, M. y Calderón, J. 2017; Romero, M. Y Verduga, A. 2015; Niebles, W. Hoyos, L. Y Ossa, S. 2019; Calcina, Y. 2015. Zenteno, A. Y Durán, A. 2016. Dueñas, R. Y Bobadilla, M. 2014.

La Encuesta y revisión de fuentes secundarias fue utilizada en una investigación para medir las dimensiones de estímulo, Orientación, responsabilidad, Capacidad, reconocimiento, Satisfacción, eficiencia, acompañamiento de los superiores (ACM). En segundo lugar, El cuestionario de la variable Clima Organizacional fue utilizado para medir las dos variables y analizar las dimensiones Comunicación, Condiciones Laborales, Involucramiento Laboral, Autorrealización, Supervisión (Ver tabla 7).

Como último. En los otros estudios utilizaron como instrumentos encuestas, entrevistas y cuestionarios para medir clima organizacional y desempeño laboral, el cual, ayudo a especialmente a medir las dimensiones de responsabilidad, superación, comunicación, condiciones laborales, liderazgo, motivación, cooperación, relaciones interpersonales (ver tabla 7).

Se puede inferir con los resultados de la tabulación y análisis de la información como el mayor número de instrumentos son de tipo cuantitativo y utilizados de forma apropiada y sistemática por los investigadores para obtener de primera mano la mayor información posible del medio, con el fin de interpretarla y sacar las mejores conclusiones sobre el Clima y el desempeño laboral, como de estrecha relación entre estas dos categorías, cabe anotar que el mayor número de investigadores utilizaron los cuestionarios, la observación directa y la entrevista (ver tabla 7).

Tabla 8.*Relación, resultados y conclusiones.*

Título	Autor	Año	Relación	Resultados	Conclusiones
Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio	Brito, C. Pitre, R. y Cardona, D.	2020	Alfa de Cron Bach	50% piensa que el clima organizacional adecuado influye en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones.	Se requiere motivar, interactuar e integración y guía de la gerencia a los colaboradores, es un factor fundamental para un buen clima laboral y desempeño junto con control, bajo el concepto de integralidad.
Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz	Urbano, S.	2018	Chi-cuadrado	Los resultados arrojaron que existe una correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un 54% favorable y un 46% como medio.	Mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la institución estatal.
Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú	Torres, E.	2015	Pearson	Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño docente, que es percibido por el docente y los estudiantes, con un porcentaje de 0,828, éste es considerado como correlación positiva fuerte.	El “Clima Organizacional favorable, es la existencia de un clima organizacional sólido, de confianza, de ética profesional y compañerismo en el trabajo. La comunidad magisterial debe mantener este nivel de relaciones de convivencia escolar”
Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente	León, L. Noriega, E. y Murillo, M.	2018	Pearson	Las variables involucradas influyen el clima organizacional de los docentes, permitiendo cumplir el objetivo de la investigación, en que las variables determinantes del clima organizacional mencionadas influyen en el rendimiento laboral de los profesores reflejados en los resultados del desempeño académico.	Las consideraciones de alcanzar un excelente desempeño laboral tienen un impacto considerable por las variables que determinan el ambiente o clima organizacional. Demostrando esta investigación que el desempeño académico con una armonía laboral influye también en las destrezas desarrolladas en los educandos
Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de	Vera, N. Y Suárez, A.	2018	Prueba de chi-cuadrado	Es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista	Para que haya una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio, es importante satisfacer de

Telecomunicaciones del Cantón La Libertad				satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP	forma total a los clientes externos, lo internos deben estar realmente identificados con el clima organizacional.
Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud	Peña, R. Hernández, D. Vélez, A. García, M. Reyes. y Ureña, E.	2015	Pearson o Spearman	De 862 participantes, 238 (27.6%) evaluaron el clima de sus organizaciones con nivel alto. El promedio de desempeño fue 0.79 ± 0.07 (mínimo: 0.65; máximo: 0.92). Se muestra una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño ($r=0.4$; $p=0.008$)	El clima organizacional de las jefaturas de servicios de prestaciones médicas se relaciona con el desempeño en la atención a la salud.
Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería	Toro, J. Salazar, M. Y Gómez, J	2011	Cronbach's Alpha-Pearson - Spearman's rho	Las Variables de clima organizacional y desempeño presentan una correlación positiva y significativa ($R=0,698$, $p<0,05$), y el CO por si solo explica el 48,7% ($R^2=0,487$) de la variabilidad en el desempeño.	La investigación en torno al clima organizacional y la satisfacción laboral, mantiene una gran incidencia sobre el desempeño laboral, ya que es el desempeño, en sus diferentes facetas, lo que se pretende impactar con este tipo de intervenciones
El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador	Enríquez, M. y Calderón, J.	2017	Pearson	Este estudio obtuvo más un 80% de satisfacción laboral, evidenciándose que el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones ya que llega a afectar en su desempeño.	los resultados de una investigación temprana permitirán tomar acciones preventivas y probablemente correctivas para mejorar el clima laboral ya que se tener en cuenta que un buen clima laboral influye directamente en el desempeño de los docentes de escuela.

Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano	Romero, M. Y Verduga, A.	2015	Pearson	Se ha ahondado mediante estudios correlacionales y la encuesta realizada que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	El desempeño laboral de los funcionarios del ha sido influenciado por el clima organizacional; principalmente, los cambios de las máximas autoridades hacen que se mantengan altos los niveles de inseguridad en la estabilidad laboral lo que afecta la productividad.
Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla	Niebles, W. Hoyos, L. Y Ossa, S.	2019	Pearson	Existe un clima organizacional robusto, en el que los indicadores como aspectos descriptores del mismo, están presentes.	se estableció la relación entre las variables en estudio, a través del coeficiente estadístico de Pearson, que permitió determinar el nivel de correlación entre las variables señaladas
Clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012	Calcina, Y	2015	Pearson	El Clima Institucional tiene una influencia media alta en el desarrollo de actividades académicas, según la correlación de Pearson con una puntuación de (0.59 puntos). Lo cual indica, que la mayoría de docentes de la Facultad no están ayudando a los alumnos a establecer una adecuada disposición y motivación hacia el aprendizaje.	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

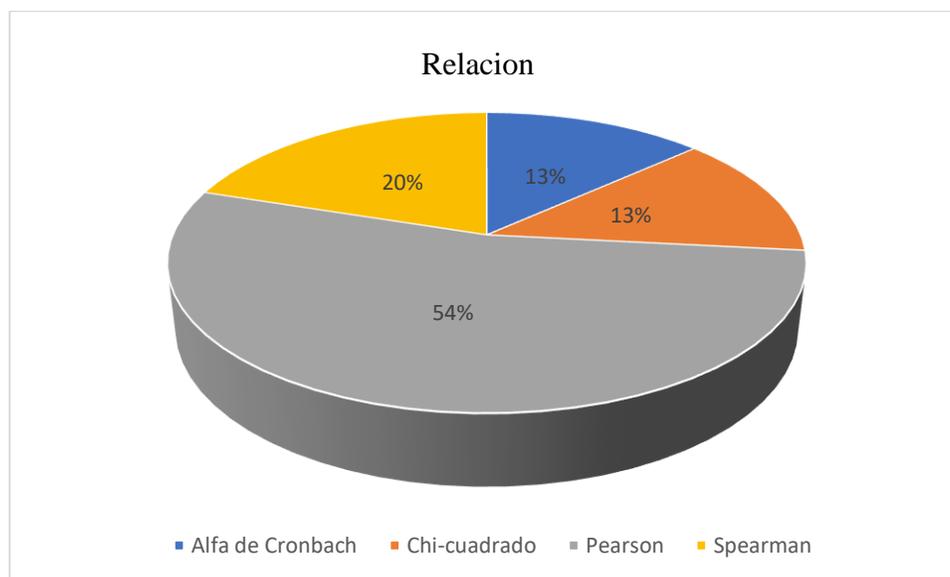
Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador	Luna, O. Ronald, R. y Andrade, F.	2019	No especifica	No especifica	Los hallazgos sugieren direcciones prometedoras para el diseño de modelos teóricos ya que se logra describir las percepciones de la cultura organizacional y la prevalencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional entre los empleados, además de que se llega a determinar los aspectos fenomenológicos más fuertes y los más problemáticos en el clima laboral en su relación con el desempeño a través de tener clara la teoría en revisión como la organización y su estructura que es evidentemente importante para esta investigación
Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso	Zenteno, A. Y Durán, A.	2016	Alfa de Cronbach	El cuestionario original aplicado por la empresa contiene preguntas que no serían relevantes para la medición del modelo de clima laboral propuesto y no constituirían realmente prácticas de alto desempeño.	Esto muestra que el clima laboral se relaciona positivamente con las siguientes variables que influyen en el resultado organizacional
Nivel de asociación entre clima institucional y desempeño docente en los centros técnicos productivos de la provincia de melgar ayaviri- Perú, 2013	Dueñas, R. Y Bobadilla, M.	2014	Spearman	Existe asociación entre la variable de clima institucional y desempeño docente en los Centros Técnicos Productivos de la Provincia Melgar - Ayaviri, la cual es positiva y de grado alto, esto se desprende de los coeficientes de correlación obtenidos de las puntuaciones dadas por los docentes y alumnos, los cuales fueron de $r=0,91$ y $r=0,97$ respectivamente.	El grado alto de correlación, implica que el clima institucional actúa como una variable determinante en el desempeño docente. En general el clima institucional de los Centros Técnicos Productivos es aceptable según se desprende de la percepción de los docentes y alumnos.

Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena	Rodríguez, A. Retamal, A. Lizana, J. Y Cornejo, F	2011	Pearson	Se encontró una relación significativa (y además positiva) entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, aunque el grado de asociación entre las variables es de carácter moderado.	El desempeño además de la productividad, logrando establecer un efecto diferenciador en cuanto a los aspectos del desempeño que se pueden predecir ya sea por el clima organizacional o por la satisfacción laboral.
--	---	------	---------	---	--

Fuente: (Elaboracion propia)

Figura 5.

Confiabilidad y validez de las investigaciones.



Fuente: (Elaboracion propia).

La mayoría de los estudios utilizaron la *Correlación de Pearson*, dando un 54%. También, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un 20%, mientras que las medidas menos utilizadas fueron Chi-cuadrado con un 13% y Alfa de Cronbach con un 13%. Por otro lado, en las investigaciones realizadas se enfocaron en analizar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, ya que si hay un buen clima laboral por

ende aumenta la productividad dentro de la organización llegando a influir completamente en el desempeño de los trabajadores (ver figura 5).

Por otro lado, en las investigaciones empíricas realizada pudieron determinar en los resultados que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, dejando en evidencia que un clima laboral optimo llega a influir positivamente en sus trabajadores, ya que si hay un buen clima laboral por ende aumenta la productividad dentro de la organización llegando a influir completamente en el desempeño de los trabajadores, el cual se verá reflejado en sus objetivos institucionales (ver tabla 8).

Como último, las investigaciones pudieron concluir que muchas veces los conflictos interpersonales son producto de las tensiones ocasionadas por la falta de un clima laboral apropiado, ya que, el ambiente laboral 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 (ver tabla 8).

Discusión

En la presente revisión documental se pudo determinar que las diversas investigaciones sobre clima organizacional y desempeño laboral fueron más tomadas en cuenta en Ecuador, con 33%, seguidamente en Perú, con 27% y en los años donde más se investigó fue en el año 2015 y 2018. Determinando que la falta de investigación y consolidación de la psicología organizacional en el ámbito laboral son las principales causas del deterioro del ambiente interno de trabajo en las instituciones, por ende, Aamodt, Surrence y Cohen (2010), menciona que esta *“se basa en la aplicación de teorías psicológicas y tienen como objetivo explicar y favorecer tanto la efectividad de la conducta humana en el lugar de trabajo, como la efectividad de la organización”* (p.4). En consiguiente, el autor enfatiza que las teorías psicológicas son importantes para delegar una correcta conducta en los trabajadores, así que, lo dicho anteriormente es correcto, pues los estudios demostraron que realmente la conducta humana es la más poderosa fuerza detrás de un clima laboral y desempeño óptimos dentro de la organización.

Por otro lado, no concuerdan las distintas investigaciones con lo que plantea González (2004) afirmando que *“Aunque sólo sea por una motivación egoísta, lo cierto es que al mercado laboral le interesa erradicar la discriminación existente en él. Se ha comprobado que la igualdad en el empleo y la ocupación es importante para las personas en términos de libertad, dignidad y bienestar”* (p.6). En pocas palabras, el autor plasma la importancia de erradicar la discriminación dentro de las organizaciones. Sin embargo, es un factor que no se evidencia en las distintas investigaciones, pero lo que si se evidencia es que son

eminentemente masculinas (sexo) y se toman más en cuenta a los hombres que a las mujeres en las investigaciones.

Por otro lado, los estudios de la revisión documental emplearon más los instrumentos que evalúan el clima organizacional y desempeño laboral. y se conectan más las investigaciones de tipo cuantitativo que de tipo cualitativo, el cual, se acoge más a la hora de emplear los instrumentos evaluativos, como lo son las entrevistas y cuestionarios que ayudan a recoger, detectar los problema y posibles técnicas futuras que aporten al mejoramiento. En esta medida es correcto lo que refieren Hamodi, López, López (2015) afirmando que un instrumento evaluativo *“sirven para recoger información acerca del medio que se pretende evaluar; pero esa información debe registrarse de manera sistemática y precisa para que la evaluación sea un proceso riguroso”* (p. 156). De este modo, los autores recalcan que los instrumentos evaluativos ayudan a recolectar la información que se pretende evaluar; siguiendo un proceso de sistematización.

Por otra parte, como refiere Sandoval (2004) afirmando que *“Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos”*. (p.85). En otras palabras, el autor afirma que las dimensiones están compuestas por peculiaridades medibles que influyen en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización. En esta medida es correcto pues los instrumentos evaluativos de los estudios midieron principalmente las dimensiones de responsabilidad, superación, comunicación, condiciones laborales, liderazgo, motivación, cooperación, relaciones interpersonales.

Por otro lado, no concuerdan las distintas investigaciones con lo que plantea González (2004) afirmando que *“Aunque sólo sea por una motivación egoísta, lo cierto es que al*

mercado laboral le interesa erradicar la discriminación existente en él. Se ha comprobado que la igualdad en el empleo y la ocupación es importante para las personas en términos de libertad, dignidad y bienestar” (p.6). En pocas palabras, el autor plasma la importancia de erradicar la discriminación dentro de las organizaciones. Sin embargo, es un factor que no se evidencia en las distintas investigaciones, pero lo que si se evidencia es que son eminentemente masculinas (sexo) y se toman más en cuenta a los hombres que a las mujeres en las investigaciones. Y tienen más presente la edad entre 21 años y 58 años.

Por otra parte, las investigaciones utilizaron más la Correlación de Pearson. Asimismo, se pudo determinar que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, dejando en evidencia que un clima organizacional optimo llega a influir positivamente en sus trabajadores, el cual se verá reflejado en sus objetivos institucionales, por eso una afirmación correcta es la que refieren Grimaldos, Sanchez, Y Ramirez (2018) afirmando que *“cuando la empresa cuenta con un ambiente laboral apropiado para sus colaboradores y un buen equipo de trabajo, los resultados son vistos en el desarrollo y productividad de la misma, y como resultado se tienen metas y logros alcanzados por la organización”* (p.3). En otras palabras, el autor señala la importancia de tener un buen ambiente laboral dentro de la organización, ya que, generara un buen desempeño en sus trabajadores y alcanzara metas institucionales.

Como último, las investigaciones pudieron concluir que muchas veces los conflictos interpersonales son producto de las tensiones ocasionadas por la falta de un clima organizacional apropiado, ya que, el ambiente laboral 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. Por ende, es importante el papel

del psicólogo dentro de las organizaciones, ya que, ayuda a entender en comportamiento del trabajador y así como afirma Ivancevich (2015), diciendo “*que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional*”, con esta afirmación puede estarse de acuerdo.

Conclusiones

Los estudios sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño de trabajadores, se caracterizó principalmente por ser más tomadas en cuenta en Ecuador, seguidamente en Perú y en los años donde más se investigó sobre este tema fue en el año 2015 y 2018. Por otra parte, las revistas donde mayor información se encontró fueron en *Comunicación*, la cual, se escogieron tres, mientras que en la *Revista Universidad y Sociedad* se tomaron dos, finalmente, en las otras revistas únicamente se tomaron una. Determinando la falta de investigación y consolidación de la psicología organizacional.

Por otro lado, se evidencio que el rango de edad que más se tiene en cuenta es entre los 21 años y 58 años. Y los estudios son eminentemente masculinos, tomándose en cuenta más a los hombres que a las mujeres en los estudios. Como último, el cargo que más predomina es de docentes y personal directivo.

Por otra parte, se describieron los instrumentos y dimensiones utilizadas para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, el cual, se evidencio que los instrumentos evaluativos más utilizados, son las entrevistas y cuestionarios que ayudan a detectar los problemas y posibles técnicas futuras que aporten al mejoramiento. Evaluando principalmente las dimensiones de responsabilidad, superación, comunicación, condiciones laborales, liderazgo, motivación, cooperación, relaciones interpersonales.

Por otro lado, las investigaciones utilizaron más la Correlación de Pearson. Asimismo, se pudo determinar que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores, entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos. Dejando en

evidencia que un clima organizacional optimo llega a influir positivamente en sus trabajadores, el cual se verá reflejado en sus objetivos institucionales.

Por otro lado, las investigaciones pudieron concluir que muchas veces los conflictos interpersonales son producto de las tensiones ocasionadas por la falta de un clima organizacional apropiado. Y que el ambiente laboral 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.

Como último, Se logró el objetivo general de esta revisión documental, al poder determinar que, si existe o no una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en investigaciones empíricas de Latinoamérica, publicados en los últimos 10 años.

Referencias

- Aamodt, M. S. y Cohen, D. (2010). *Understanding statistics, I/O Psychology and human resource management*. (2a. ed.). EE. UU. Recuperado de:
<https://www.amazon.com/Understanding-Statistics-Psychologists-Resource-Professionals/dp/0495186635>
- Abreu, J. (2014). *El Método de la Investigación*. Recuperado de:
[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Abadal, E. y Rius, L. (2006). *Revistas científicas digitales: características e indicadores*. Recuperado de: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Abadal%2C+E%2C+y+Rius%2C+L.+%282006%29.+Revistas+cient%3%A Dficas+digitales%3A+caracter%3ADsticas+e+indicadores.+>
- Africano, N. Faria, E. y Quintero, N. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. Revista NEGOTIUM. Recuperado de:
[https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk02SenVYxB_MZSTqr0v2hv5sskBrJw:1605626588533&q=Africano,+EN.,+Far%3ADa,+E.,+Quintero,+N.+\(2008\).&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwjRws2T8YntAhWcGFkFH5Bm0QBSgAegQIDBA0&biw=1366&bih=636](https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk02SenVYxB_MZSTqr0v2hv5sskBrJw:1605626588533&q=Africano,+EN.,+Far%3ADa,+E.,+Quintero,+N.+(2008).&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwjRws2T8YntAhWcGFkFH5Bm0QBSgAegQIDBA0&biw=1366&bih=636)
- Adecco. (2018). *¿Cómo les fue a los colombianos en materia laboral en el 2017?* .Recuperado el 05/05/2020 de <https://www.adecco.com.co/como-les-fue-a-los-colombianos-en-materia-laboral-en-el-2017-2/>
- Alonso, J. (2017). *Atención, Concentración y Musarañas*. Recuperado de:
<https://jralonso.es/2017/10/04/atencion-concentracion-y-las-musaranas/>
- Barrera, M. (2011). *Investigación Biográfica de Chris Argyris*. Recuperado de
<http://www.genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-TOVE'11/GURUS/MARCIA-Chris%20Argyris.pdf>
- Bel, C. y Gómez, J. (1997). *Estructura por edad y sexo y su impacto configurador en la población del municipio de Murcia*. España. Recuperado de:

- <https://www.google.com/search?q=Bel%C3%B3mez+J.+1997.+Estructura+por+edad+y+sexo+y+su+impacto+configurador+en+la+poblaci%C3%B3n+del+municipio+de+Murcia.&aq=chrome..69i57.6007j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Blanco, L. (2013). Los 6 Factores Psicológicos Que Influyen En El Rendimiento. (Blog). Team Factory Blog. Recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/los-6-factores-psicologicos-que-influyen-en-el-rendimiento/>
- Camacho, M. y Villarruel, A. (2019). “*el clima laboral y su relación con el desempeño del personal obrero contratado de la municipalidad distrital de laredo 2018* (Tesis). Universidad privada del norte, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23328/Camacho%20Camacho%20Melisa-Villarruel%20Lara%20Angelica%20Natalia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1797
- Castillo, B. Benavides, P. y Waltero, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño del colaborador dentro de la organización*. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13563/1/2019_influencia_clima_laboral.pdf
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/003146819cf01f68b123a>
- Carvajal, J. Delgado, L. Enciso, E. Ferro, J. García, M. Gómez, C. Yaneth, I. Romero, D. Sandoval, M. y Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional perspectivas y avances*. Recuperado en: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=%28Carvajal%2C+Delgado%2C+Enciso%2C+Ferro%2C+Garc%C3%ADa%2C+G%C3%B3mez%2C+Yaneth%2C+Romero%2C+Sandoval+y+Vanegas%2C+2013%29.+>

- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 10/05/2020 de https://www.academia.edu/34007846/8va_Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf
- Cuervo, M. (2018). *clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa restcafe s.a.s.* (Diplomado). Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organiza_cional_Rescafe.pdf
- Diaz, Y. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel internacional en tingo María – 2019 (Tesis)*. Recuperado de: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2372/DIAZ%20TELLO%2c%20Yuri%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D'Alessio, F. (2012). *Administración y Dirección de la Producción*. 2 Edición. México. Recuperado de <https://es.slideshare.net/AliJoseEstradaRojas/administracion-y-direccion-de-la-produccion-fernando-d-alessio>
- Da Silva, R. (2010). *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*. 1 Edición. España. Recuperado de: https://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Delgado, M. (2009). *El Modelo De Competencias Laborales: Base Para La Gestión Del Talento Humano En Las Organizaciones*. Recuperado de: https://www.google.com/search?biw=1066&bih=622&ei=H0-_XtaRM-a1ggfq2bDoCA&q=modelos+competencias+laborales+&oq=modelos+competencia+s+laborales+&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeOgQIABBHUKLcFl1i3Bdgj94XaABwAXgAgAGqAYgBqgGSAQMwLjGYAQCgAQGqAQdnd3Mtd2l6&scient=psy-ab&ved=0ahUKEwiWnd6oqrfpAhXmmuAKHeosDI0Q4dUDCAw&uact=5
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016*. Lima. Recuperado el 05/05/2020 de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Echeverría, A. (2008). *Diseño estratégico de perfiles de cargos por competencias*. Una contribución al alineamiento del desempeño individual con el desempeño organizacional. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433565003.pdf>
- Ferreñan, M. y González, D. (2019). “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019*”. (Tesis). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40671/Ferre%c3%blan_AMJ-Gonzalez_ADJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M. (2015). *La importancia de las referencias bibliográficas y las citas en la elaboración de documentos y trabajos científicos y/o académicos*. Recuperado de:
<http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/06/Mercedes-Fernandez-Menendez.pdf>
- Forero, P. Correa, J. y Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la ciudad de armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. (tesis). Recuperado de:
http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Foucault, M. (1999). *¿Qué es un Autor?* Recuperado de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34638544/FOUCAULT__M._Que_es_un_autor.pdf?1409926057=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQue_es_un_autor.pdf&Expires=1601095139&Signature=S0fnZMpsNdclQF3ehWVPiYwOsDhUHVcjLNwkPNUE2FHcCOYxjeldKYUVqKIY3-smq-0YFDtbi2prCGnKiN-vSw4R0ephyro3QdGGgl0-oXDiFH7cgbBd1BIBNfNT3xH1EiTRUyPcMtNfNTABd0M0juwiVjbPKLUdoxA9UyA24u~J1v0I~YfK13vSYIMdZLGe16~gj2VhmzJ-yCx4E68Q1M0xt2fHzGDpSYIf7sBxYdCLq-4EpmF3O2j0mWs0D5epAanvic9G8sE9pJ9v~GYhHjiDBb0mtu0TU0dW2DIvfiH5kKpOWU3xU9PR-AZ9~KBu3vNR53hLgW31OsSJWmAdDw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Fuente, M. (1998). *Funciones de los títulos en la decodificación lectora*. Recuperado de:
[https://www.google.com/search?q=Fuente%2C+M.++\(1998\).+Funciones+de+los+t%C3%ADtulos+en+la+decodificaci%C3%B3n+lectora&rlz=1C1CHBD_esCO924CO924&oq=Fuente%2C+M.++\(1998\).+Funciones+de+los+t%C3%ADtulos+en+la+decodificaci%C3%B3n+lectora&aqs=chrome..69i57.594j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Fuente%2C+M.++(1998).+Funciones+de+los+t%C3%ADtulos+en+la+decodificaci%C3%B3n+lectora&rlz=1C1CHBD_esCO924CO924&oq=Fuente%2C+M.++(1998).+Funciones+de+los+t%C3%ADtulos+en+la+decodificaci%C3%B3n+lectora&aqs=chrome..69i57.594j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- González, S. (2004). *Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el mercado laboral*. Recuperado de:
<https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/22/22044/ponenciasmgb.pdf>
- Grimaldos, A Sánchez, H. y Ramírez, E. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa restcafe s.a.s.* (tesis).
 Recuperado de:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6239/1/2018_clima_organizacional_desempe%c3%bl0.pdf
- Hernández, S. (2011). *Introducción A La Administración: Un enfoque teórico práctico, México, DF, Mc Graw Hill*. Recuperado el 13/052020 de
<https://www.mheducation.com.co/9786071506177-col-introduccion-a-la-administracion-teoria-general-administrati>
- Heizer, J. y Render, B. (2007). *Dirección De La Producción Y De Operaciones*. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A. Recuperado de:
<https://apuntesutnpilar.files.wordpress.com/2014/03/direccic3b3n-de-la-produccic3b3n-y-de-operaciones-d-e-8va-ed-heizer-render-pearson.pdf>
- Hamodi, C. López, V. y López, A. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles educativos*.
 Recuperado de:
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0185269815000100?token=C00D225908A773144CB50CAFA30BD4FE48E42439A5BDEDC01B91D4E9E5C9901386D375274651DF0EAD27A06F5FB6458B>
- Hidalgo, L. y Luis, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*.
 Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017*. (Tesis). Recuperado de:
http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf
- Ivancevich, J. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de:
https://www.academia.edu/34501911/Comportamiento_organizacional_7a_ed_cap
- Katz y Kahn. (2008). *El enfoque de Katz y Kahn*. Recuperado de:
<http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/el-enfoque-de-katz-y-kahn.html>
- Ley 1090 DE 2006. Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Recuperado de:
https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf
- Loaiza, E., Narváez, J. (2019). *La experiencia de los contables entre el desarrollo profesional y el deterioro de la salud*. Recuperado el 07/05/2020 de
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25760520003/html/index.html>.
- Loach, S. (2012). *El modelo Tavistock de la organización: Los conceptos de la tarea principal y las fronteras*. Ediciones Paidós. España. Recuperado de:
<https://www.continents.ventajas.com/tareaprincipal.htm#:~:text=El%20punto%20de%20vista%20Tavistock,intersist%C3%A9mica%20de%20conceptualizar%20una%20organizaci%C3%B3n.&text=As%C3%AD%2C%20el%20punto%20de%20vista,l%20social%20como%20lo%20tecnol%C3%B3gico>.
- Ley 1616. 21 enero 2013. El congreso de Colombia. Recuperado de:
https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sxsrf=ALeKk01ank3myvlRrzZLSI_VKalaA6UfQ%3A1605634556699&ei=_Am0X8CcKoHn_QaMrpqQBw&q=ley+1616+de+2013&oq=ley+1616+&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQARgAMgIIADICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAMgIIADoECAAQRzoHCCMQsAIQJzoECAAQDToGCAAQFhAeOgcIIXDqAhAnOgQIIxAnOgQIABBDOgUIABCxAzoICC4QsQMgE6CAgAELEDEIMBOgYIIxAnEBM6BwguEBQQhwI6BQguELEDogIILIDJDVjLM2DHPWgBcAF4BIAB3wGIAaQWkgEGMC4xNy4xmAEAoAEBqgEHZ3dzLXdperABCsgBCMABAQ&sclient=psy-ab

- Mamani, D. y Rivera, D. (2019). *Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018*. (tesis). Recuperado de:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2018/Diego_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monzón, A. (2019). *2019 año En El Que Murió La Globalización*. Diario Económico El Independiente. España. Recuperado el 05/05/2020 de
<https://www.elindependiente.com/economia/2019/12/01/2019-el-ano-que-murio-la-globalizacion/>
- Milkovich, G y Boudreau, J. (1994). *El Desarrollo de Carrera*. México. Recuperado de:
[https://scholar.google.com.co/scholar?q=Milkovich,+G+y+Boudreau,+J+\(1994\).+El+Desarrollo+de+Carrera.+Trillas.+M%C3%A9xico.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.co/scholar?q=Milkovich,+G+y+Boudreau,+J+(1994).+El+Desarrollo+de+Carrera.+Trillas.+M%C3%A9xico.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Núñez, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Artigos*. Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>
- Neftalí, M. (2016). *Población y muestras*. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Programa de apoyo a la comunicación académica. Recuperado de:
http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/17_Como_elaborar_una_conclusion.pdf
- Pulido, H. (2017). *De La Expansión Internacional De La Psicología A La Simultaneidad De Procesos: o de La Investigación Sobre La Subjetividad En El Trabajo*. Cap. 11. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Hernan_Pulido-Martinez/publication/324825185_De_la_expansion_internacional_de_la_psicologia

/links/5ae4d07b0f7e9b9793c5fcde/De-la-expansion-internacional-de-la-psicologia.pdf

Palmar, G. y Valero, U. (2012). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. (tesis). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Posada, R. (2004). Formación Superior Basada En Competencias, Interdisciplinariedad Y Trabajo Autónomo Del Estudiante. *Revista UCR*. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2870/3814>

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>

Ramírez, A. (2017). *Construcción de objetivos*. 1 Edición. Guadalajara. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1906/1/Construccion%20de%20objetivos.pdf>

Rendón, L. y Toro, E. (2018). La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*. Recuperado de: <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/view/511/678>

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. 8 Edición. México. Recuperado de: https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación*. 6 Edición. México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimens

Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

- Solano, L. (2015). Rendimiento académico de los estudiantes de secundaria obligatoria y su relación con las aptitudes mentales y las actitudes ante el estudio. Solano_luengo. Recuperado de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Losolano/SOLANO_LUENGO_Luis_Octavio.pdf
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Steinbeck, J. (2015). *Teoría de la Motivación según Maslow*. Recuperado de: <http://gruopoequio.com/2015/05/04/teoria-de-la-motivacion-segun-maslow/>
- Tamayo, C. y Silva, I. (S.F.). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Universidad Antonio Nariño. (2013). *Misión y Visión*. Recuperado en: <http://www.uan.edu.co/mision-vision>
- Valencia, V. (2004). Revisión documental en el proceso de investigación. *Pandora*. Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de: <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>
- Vásquez, I. (2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Gestipolis. Recuperado de: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Zepeda, F. (2010). *Psicología organizacional*. Recuperado de: http://3.bp.blogspot.com/_4HXy57gqYuk/TGJBOVlhaUI/AAAAAAAAAC4/TT4p-4cBA70/s1600/images%5B1%5D.jpg

