

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES. CASO INNOVA SCIENTIFIC, LIMA, PERÚ

INFLUENCE OF WORK CLIMATE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. INNOVA SCIENTIFIC CASE STUDY

Omar Roldán Villanueva

oroldan.isperu@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5251-8379>

Maestría en Gestión del Patrimonio Cultural, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rafael Linares-Quispe

linaresq.rafael@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3753-2719>

Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Humanidades.



RECIBIDO	[15/09/2021]
ACEPTADO	[15/10/2021]
PUBLICADO	[30/10/2021]

Pág. 6-17

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene el clima laboral en el rendimiento de un grupo de trabajadores del área de Innovación y Desarrollo de la empresa Innova Scientific S. A. durante julio del 2021. El estudio fue de diseño no experimental, cuantitativo, exploratorio y descriptivo. La investigación aplicó dos métodos: el primero basado en la Escala Clima Laboral CL-SPC, y el segundo en una ficha elaborada con base en los factores de rendimiento laboral de Gabini (2018). En cuanto a las respuestas brindadas por los investigadores y la realización del formulario por parte del supervisor del área, el estudio encontró que existe una tendencia a calificar el clima laboral dentro del área Innovación y Desarrollo como favorable (un 72 % del total de encuestados); sin embargo, un pequeño número de investigadores tiene una opinión negativa sobre el clima laboral en el área en mención (4.8 %). Por otro lado, en cuanto a la variable Rendimiento laboral, el gerente del área califica el rendimiento del 45 % de trabajadores como medio y de un 28.75 % como *favorable*. Se llegó a la conclusión de que existe un grado de correlación entre ambas variables y que, cuanto mayor sea el grado de satisfacción que sienta el trabajador en su área de trabajo, mayor será su rendimiento en las actividades que se le asignan.

Palabras clave

Clima Laboral,
Rendimiento Laboral,
Conflicto Laboral,
Trabajadores,
Empresa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence that the work environment has on the work performance of a group of workers in the Innovation and Development area of Innova Scientific S. A. during the month of July 2021. Non-experimental, quantitative, exploratory and descriptive design study. The research applied two methods: the first one based on the Work Climate Scale CL - SPC and the second one on a card elaborated based on Gabini's (2018) work performance factors. Based on the answers provided by the researchers and the completion of the form by the area supervisor, the study found that there is a tendency to rate the work climate within the Innovation and Development area as favorable (72 % of the total number of respondents); however, a small number of researchers have a negative opinion about the work climate in the area in question (4.8 %). On the other hand, with regard to the work performance variable, the manager of the area rates the performance of 45 % of the workers as average and 28.75 % as favorable. It was concluded that there is a degree of correlation between the two variables and that the greater the degree of satisfaction felt by the worker in his work area, the greater his performance in the activities assigned to him.

Keywords

Work Climate, Work Performance, Work Conflict, Workers, Company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene el clima laboral en el rendimiento de un grupo de trabajadores del área de Innovación y Desarrollo de la empresa Innova Scientific S. A. durante julio del 2021.

El artículo se divide en una sección conceptual, donde se definen las dos variables de estudio, a saber: Clima laboral y Rendimiento laboral. Esto con la finalidad de tener un mayor grado de conocimiento y entender cómo se relacionan las dos variables. El segundo segmento consiste en la metodología empleada para la recolección y análisis de datos, así como la población y el contexto temporal en que se enmarcó el presente trabajo. El tercer segmento, la sección de resultados, brinda una interpretación de toda la data obtenida luego de correlacionar y analizar los datos recogidos. El artículo finaliza con la respuesta al problema de investigación planteado.

MARCO CONCEPTUAL

Clima laboral

El clima laboral se concibe como el factor que describe y caracteriza a una organización, distinguiéndola de otras, y que influye en el comportamiento social del trabajador tanto dentro de su área de trabajo como en sus relaciones interpersonales (Rengifo-Barrero *et al.*, 2017; Venutolo, 2009). Asimismo, se considera las percepciones de trabajadores y agentes externos, las cuales se ven influenciadas por factores como (i) técnicas de liderazgo, (ii) el nivel de comunicación interpersonal y (iii) el conjunto de condiciones del entorno laboral (Ancín y Espinoza, 2017). En este sentido, el clima laboral es parte central de una estructura sistematizada dentro una organización o empresa, denominado clima organizacional.

El clima organizacional se refiere al entorno laboral que existe entre los trabajadores de una organización y que se relaciona con el grado de motivación (Flórez *et al.*, 2020). El entorno de trabajo es una condición ambiental en el ámbito del desempeño de la tarea de una persona. Para un empresario, el entorno de trabajo es la situación en la que los trabajadores cualificados desempeñan sus funciones en una organización específica. Mientras que, para una empresa cualquiera, es el estado del trabajo y la relación entre los individuos que la conforman. De esta manera, un entorno de trabajo armonioso y propicio puede ayudar a la ejecución de las tareas de forma ordenada y perfecta (Yusof *et al.* 2021).

En este contexto, el entorno de trabajo influye en el nivel de satisfacción de los trabajadores en cuanto a las características del propio contexto. Así, las características que determinan el grado de satisfacción son las siguientes: (i) los niveles de ventilación, (ii) la iluminación, (iii) el acceso a la luz natural y (iv) el entorno acústico (Al-Omari y Okasheh, 2017). A su vez, el entorno laboral explica un conjunto de diferencias considerables, las cuales se manifiestan en factores externos al contexto de trabajo y que resultan extenuantes, por lo que el desarrollo de una gestión con base en la experiencia de los empleados es crucial para determinar el contenido de la evaluación de riesgos y la planificación de acciones durante las intervenciones en el entorno laboral (Nielsen *et al.*, 2014).

La participación de los empleados es la variable principal que se utiliza para la evaluación del clima laboral (Simonsen *et al.*, 2020). Sabiendo que el clima laboral en una organización influye en la productividad de los trabajadores, Pillugua y Arteaga (2019) sostienen que puede ser evaluado, a su vez, por distintos factores, como la comunicación, la colaboración, el liderazgo, la carrera profesional, la satisfacción y las condiciones generales en la empresa.

En cuanto al factor comunicación, es necesario un cambio en la estructura organizativa (de una forma vertical a una horizontal) para que todo el personal de trabajo tenga presente cuáles son los objetivos, metas y misiones de la empresa. El factor colaboración evalúa el grado de respeto y compañerismo que se establece en los trabajadores, puesto que ello determina la calidad de las relaciones humanas que serán vigiladas por los clientes. Respecto al liderazgo que se pueda establecer en un ambiente de trabajo, este puede lograr que la empresa desarrolle en corto tiempo las metas que han sido predispuestas a los trabajadores. La carrera profesional determina las capacidades y habilidades de los trabajadores que influirá en la obtención de reconocimientos que permiten la posibilidad de una remuneración extra (Pillugua y Arteaga, 2019). En cuanto al penúltimo factor, la satisfacción, esta debe ser regulada, tanto a nivel administrativo como a nivel del trabajador, puesto que, a mayor grado de satisfacción, mayor será la productividad (Sánchez y García, 2017). Por último, las condiciones físicas como la iluminación del ambiente, el medio, los distractores físicos, herramientas de trabajo y ruidos, van de la mano con la productividad.

Asimismo, otro estudio establece que son nueve los factores que determinan el clima organizacional de una empresa: (i) la percepción que tienen los trabajadores sobre las reglas, trámites, etc.; (ii) la responsabilidad, que se caracteriza por la autonomía de decisiones de cada trabajador; (iii) la recompensa, que es el premio que se brinda a la persona que efectúe el trabajo puntualmente; (iv) el desafío, que corresponde a los retos que atraviesa cada trabajador; (v) las relaciones entre trabajadores, capaz de formar lazos amicales; (vi) cooperación entre trabajadores; (vii) conflictos que surgen en el ambiente laboral; (viii) estándares de percepción de las normas empresariales; y (ix) la identidad de los trabajadores con los objetivos de la empresa (Rodríguez, 2015).

En resumen, el clima laboral es un factor importante, pues influye en el comportamiento de los trabajadores y su rendimiento laboral, tomando en cuenta factores propios de la empresa donde se trabaja (Gómez y Salas, 2018). Por ello, se hace necesario realizar diagnósticos con base en instrumentos de gestión que tengan en cuenta los factores antes señalados.

RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral en el contexto empresarial está relacionado con aquello que espera una empresa con respecto a las acciones realizadas por un trabajador en un determinado periodo de tiempo (Terán, 2017; Burgos, 2018). A su vez, estas acciones o roles deben ir acorde con las especificaciones que se dieron al momento del reclutamiento para que el desempeño sea eficiente y satisfactorio (Mendieta-Ortega *et al.*, 2020). En este sentido, la satisfacción se puede considerar tanto una causa como un efecto del rendimiento laboral de un individuo (Burgos, 2018).

Asimismo, el rendimiento laboral está conformado por el conjunto de comportamientos relevantes para la obtención de resultados en una organización, el cual se rige bajo tres principios fundamentales: (i) debe ser definido en los comportamientos de los trabajadores y no en los resultados, (ii) se deben considerar solo los comportamientos más importantes en cuanto a las metas que se planteen en una empresa, y (iii) se le considera como una variable de característica multidimensional (Gabini, 2018). Estos principios inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores (Burgos, 2018). Aun así, una evaluación del rendimiento laboral no considera por completo el mérito del empleado, siendo necesario determinar cuáles son los factores que influyen en el rendimiento laboral (Oseda *et al.*, 2019).

Los factores que influyen en el rendimiento laboral, según Larico-Mamani *et al.* (2017), son 7: la motivación, el establecimiento de objetivos, el centro de trabajo, participación del empleado, reconocimiento del trabajo, formación-desarrollo profesional y liderazgo empresarial. La motivación es un elemento indispensable y de gran importancia, convirtiéndose en un elemento primordial y ayuda a las personas a seguir sus planes con decisión. El establecimiento de objetivos es una técnica que facilita la motivación de los empleados. Otro factor es el liderazgo empresarial, el cual influye y guía a los trabajadores al éxito. En este sentido, estos factores posibilitan la mejora del ambiente laboral, promueven confianza y dan credibilidad personal (Gabini, 2018; Jurado, 2019).

METODOLOGÍA

Se realizó un diseño no experimental, cuantitativo, exploratorio y descriptivo. La investigación aplicó dos métodos: el primero fue la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004) y el segundo, una ficha elaborada con base en los factores de rendimiento laboral de Gabini (2018). El presente estudio realiza una exploración y análisis de respuestas brindadas por un grupo de 10 investigadores del área de Innovación y Desarrollo de Innova Scientific S. A. durante julio del 2021.

La investigación partió del siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los investigadores del área Innovación y Desarrollo de Innova Scientific S. A.? Para responder a la interrogante, se realizó un estudio mediante la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004), que consiste en una encuesta que enlista un total de 50 preguntas, a las cuales se les atribuye respuestas de opción múltiple. Este estudio consideró las respuestas numeradas del 1 al 5, donde 1 es "muy desfavorable"; 2, "desfavorable"; 3, "medio"; 4, "favorable" y 5, "muy favorable". Esta encuesta fue empleada para medir la primera variable: Clima laboral.

El instrumento de medición de la segunda variable (rendimiento laboral) fue una ficha enviada al supervisor del área, en donde se señalan los siguientes factores expuestos por Gabini (2018): factor (i) al Rendimiento o Comportamiento en tareas, al cual se le asignan 4 variables; factor (ii) al Rendimiento o Comportamiento en contexto, al cual se le asignan ocho variables y factor (iii) al Comportamiento contraproducente con ocho variables.

El valor de rendimiento laboral, al igual que el clima laboral, estuvo determinado mediante la escala 1-5, donde el 1 es considerado como “muy desfavorable”, 2 como “desfavorable”; 3, “medio”; 4, “favorable” y 5, “muy favorable”.

Para el análisis de los resultados del clima laboral como de rendimiento en los investigadores se utilizó Microsoft Excel en su versión 2016 Plus, que mostraba el porcentaje total de cada una de las 50 preguntas asignadas. Una vez obtenidos estos datos se utilizó el mismo programa para los datos numéricos totales —previa recolección de datos estadísticos— con base en la incidencia de porcentajes asignados a los valores 1 (Muy desfavorable), 2 (Desfavorable), 3 (Medio), 4 (Favorable) y 5 (Muy Favorable). Para el análisis general, se utilizó un cuadro estadístico correlacional brindado por el programa Excel, en donde se pudo observar el grado de incidencia entre las dos variables.

RESULTADOS

Resultados respecto del clima laboral

De los 10 participantes del cuestionario implementado en el presente estudio, se ha creado una escala de valoración sobre el Clima laboral, que cuenta con cinco niveles, que son los siguientes: 1 (muy desfavorable), 2 (desfavorable), 3 (medio), 4 (favorable) y 5 (muy favorable). Esta escala permite interpretar los resultados de la Tabla 1, en la que se contrastan los niveles de Clima laboral y los ítems (número de pregunta correspondiente a la encuesta). De lo consignado en la tabla, es posible evidenciar que la gran parte de los ítems desarrollados en el cuestionario se encuentran dentro del nivel 4: favorable.

Tabla 1.

Resultados de la encuesta

Escala del Clima laboral	Ítems
5. Muy favorable	18, 25, 33, 46, 47
4. Favorable	1, 3, 5, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 48, 49, 50
3. Medio	2, 4, 6, 9, 11, 14, 19, 21
2. Desfavorable	10, 44, 7
1. Muy desfavorable	20

Es posible, entonces, afirmar que la satisfacción relacionada con el clima laboral, en cuanto a los temas tratados en la encuesta, son percibidos de manera favorable. Hay, por lo tanto, cierto número de ítems que se representan dentro de una escala de valorización (Tabla 2), donde se puede encontrar un ítem que puede tener valorización *muy favorable* y *desfavorable*; para no llegar a un error se ha dado el rango dentro de la escala de media. Además, es posible apreciar en la referida tabla que hay una tendencia positiva para la empresa en relación con el clima laboral.

Tabla 2.

Porcentajes del clima laboral asignados por los investigadores del área Innovación y Desarrollo

Grado clima laboral	Escala de valor	N.º respuestas del clima laboral	% de respuestas del clima laboral
Muy desfavorable	1	7	1.4
Desfavorable	2	17	3.4
Medio	3	116	23.2
Favorable	4	248	49.6
Muy favorable	5	112	22.4

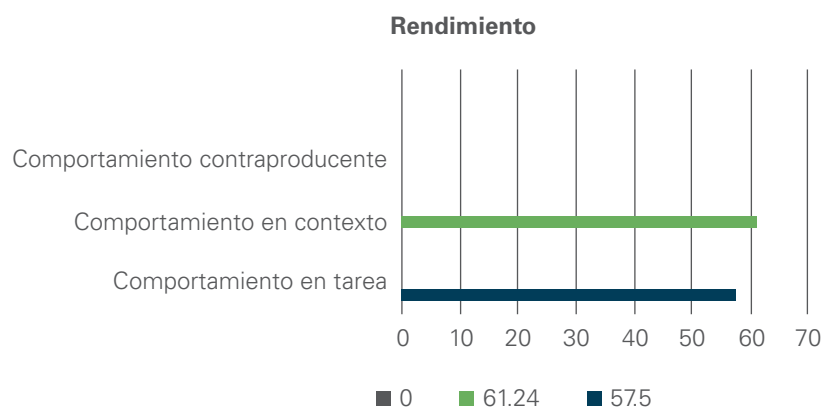
Por la data mostrada es posible detallar que un 49.6 % declara que en la empresa el clima laboral es *favorable*, un 23.2 % declara que su expectativa es *media* y le sigue un 22.4 % que señala que el clima laboral es *muy favorable*. En una escala menor se encuentran *desfavorable* 3.4 % y, finalmente, un 1.4 % como *muy desfavorable*. De esa data es posible determinar que un 72 % de los investigadores del área se encuentran dentro del segmento de satisfacción a grado positivo. Al mismo tiempo, se evidencia que en grado intermedio hay un 23.2 % que alterna entre una satisfacción positiva y otra no tan positiva y, finalmente, un 4.8 % que tiene una opinión negativa de la satisfacción del clima laboral.

Resultados respecto al rendimiento en los investigadores

Para poder desarrollar las evidencias al respecto del rendimiento de los investigadores, es importante señalar que la investigación parte de trabajar tres factores que inciden dentro del rendimiento, que son comportamiento en tareas, comportamiento en contexto y comportamiento contraproducente. Como se observa en la Figura 1, el comportamiento en contexto se encuentra en un alto porcentaje (61.25 %), le sigue comportamiento en tarea (57.5 %) y finalmente los comportamientos contraproducentes, que para el estudio no han recibido ningún porcentaje. De esta manera, es posible inferir que dentro de los cuestionarios aplicados hay un muy alto porcentaje de que el rendimiento laboral está relacionado con el factor de rendimiento *comportamiento en contexto*, lo cual significa que dentro de un ambiente laboral existen comportamientos entre los trabajadores que mantienen un ambiente interpersonal y psicológico en un estado balanceado.

Figura 1.

Resultados del rendimiento aplicado a 10 investigadores del área Innovación y Desarrollo



Al contar con la data del *clima laboral* y el *rendimiento de los investigadores*, es posible construir un modelo de contraste (Tabla 3), en donde es evidente que, contrastando la información, se observa que hay un mayor porcentaje de factor de rendimiento en el clima laboral 45 % *medio*, siendo el siguiente porcentaje en peso 28.75 % equivalente a favorable, 25 % en muy desfavorable y finalmente el porcentaje de rendimiento más pequeño 1.25 % a muy favorable. Esto permite que se interprete que hay un mayor factor de rendimiento en un clima laboral *medio*, que le sigue un 30 % en un eje positivo y un 25 % dentro del eje negativo.

Tabla 3.

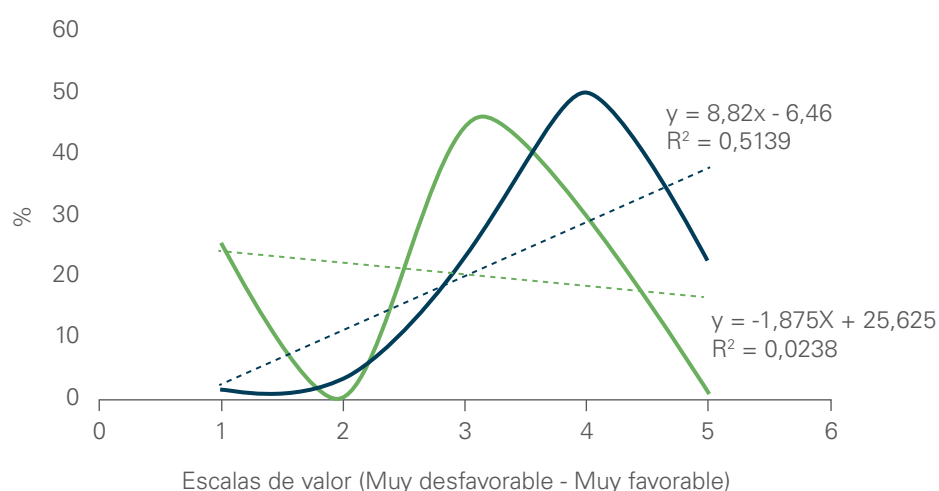
Influencia del clima laboral en el rendimiento de los investigadores del área Innovación y Desarrollo

Grado clima laboral	Escala de valor	N.º de respuestas del clima laboral	% de respuestas del clima laboral	N.º de factores de rendimiento	% factores de rendimientos
Muy desfavorable	1	7	1.4	40	25
Desfavorable	2	17	3.4	0	0
Medio	3	116	23.2	72	45
Favorable	4	248	49.6	46	28.75
Muy favorable	5	112	22.4	2	1.25

Finalmente, el grado de correlación entre clima laboral y rendimiento de investigadores se expresa en la Figura 2. Según el gráfico, en relación con el clima laboral, un 49.6 % expresa la escala *favorable* del clima laboral, el 22.4 % encuentra que el grado es *muy favorable* y, finalmente, solo un 1.4 % registra un grado *desfavorable*. En lo cuanto al rendimiento de los investigadores, 28.75 % tiene un grado de rendimiento favorable. A nivel técnico es importante mencionar que el gráfico se produce con una correlación de 0.356 %, con un nivel de confianza de 99.64 % entre lo que es clima laboral y rendimiento de los investigadores.

Figura 2.

Grado de correlación entre el clima laboral y el rendimiento de los investigadores

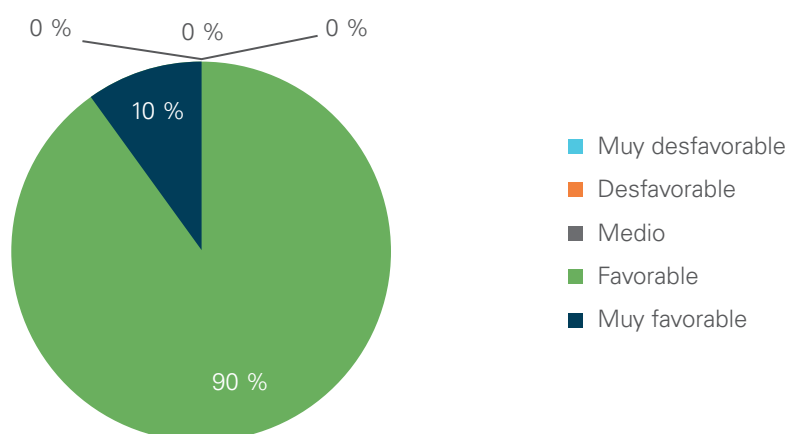


Análisis

Con base en los resultados, se pudo llegar a tres elementos de análisis centrales, ello según la información desarrollada por la encuesta; esos elementos son: métodos de trabajo, colaboración entre personal y el conocimiento sobre la base del avance. En cuanto al mejoramiento de los métodos de trabajo, es posible explicar que la satisfacción es de un 90 % *favorable* y solo un 10 % *muy favorable*, siendo el resto de sensaciones muy ínfimas para contarlas (Figura 3). Esto permite llegar a la observación de que hay un alto porcentaje de apreciación por parte de los investigadores de que en la empresa se están mejorando los métodos de trabajo.

Figura 3.

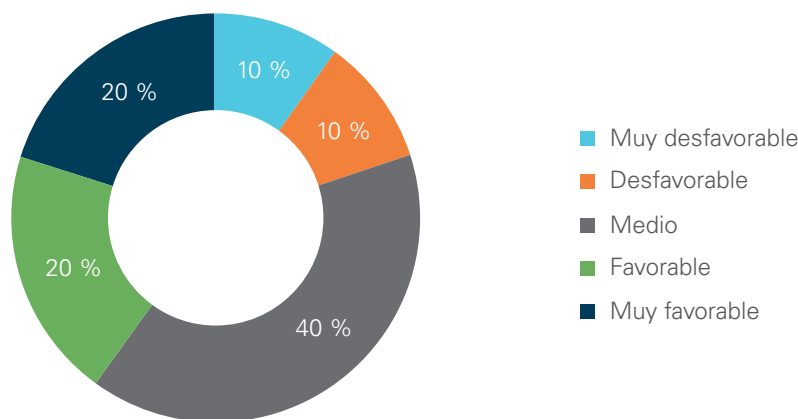
Mejoramiento de métodos de trabajo



Además, es posible llegar a la consideración de cómo se realiza la colaboración entre personal de distintas áreas (Figura 4), este elemento es central a nivel de la comprensión de las comunicaciones interáreas y cómo ello es apreciado por los mismos trabajadores. De lo estudiado sobre colaboración es posible llegar a la conclusión de que para un 40 % se encuentra en nivel medio, un 20 % indica favorable, al igual que un 20 % indica muy favorable, un 10% desfavorable y un 10% muy desfavorable. En ese sentido, para los investigadores, si bien existe un alto número en *medio*, de la sumatoria de *favorable* y *muy favorable* es posible llegar a una sumatoria igual de alta, y en menor grado *desfavorable* y *muy desfavorable* terminan teniendo un porcentaje menor, pero nada menospreciable.

Figura 4.

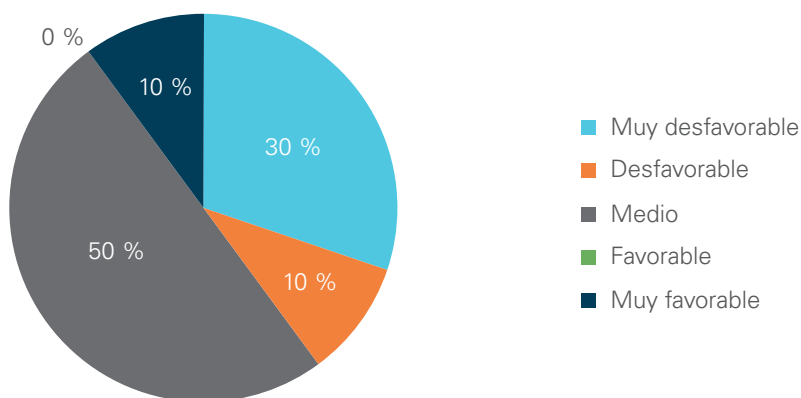
Colaboración entre personal de distintas áreas



En tanto, el último elemento de análisis es el referido al conocimiento de avance de otras áreas (Figura 5), siendo un factor importante dentro de una empresa para fomentar la comunicación interáreas. Del total de trabajadores encuestados, un 30 % indicó que desconoce el avance de otras áreas, un 10 % califica a este elemento como desfavorable, un 50 % lo califica en el rango medio y tan solo un 10 % indica que conoce el avance de otras áreas. En este sentido, con base en las respuestas de los trabajadores, se aprecia que existe un bajo nivel de conocimiento entre las distintas áreas y que, por tanto, la comunicación interáreas se encuentra en un nivel por mejorar.

Figura 5.

Conocimiento de avance en otras áreas



CONCLUSIONES

Tomando en cuenta las respuestas brindadas por los investigadores y la realización del formulario por parte del supervisor del área, el estudio encontró que existe una tendencia a calificar el clima laboral dentro del área Innovación y Desarrollo como favorable (un 72 % del total de encuestados); sin embargo, un pequeño número de investigadores tiene una opinión negativa sobre el clima laboral en el área en mención (4.8 %). Por otro lado, en cuanto a la variable *rendimiento laboral*, el gerente del área califica al rendimiento del 45 % de trabajadores como *medio* y de un 28.75 % como *favorable*. Entonces, se puede afirmar que existe un grado de correlación entre ambas variables y que, a mayor grado de satisfacción que sienta el trabajador en su área de trabajo, mayor será su rendimiento en las actividades que se le asignen.

REFERENCIAS

- Al-Omari, K. & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. <https://bit.ly/3jnXyUz>
- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *Revista Podium, Edición Especial*, 65-77. <https://bit.ly/2SnX0mi>
- Arbabekov, M. & Kuanyshbaev, Z. (2017). Projection of Logistic Schemes in Intermodal Communications. *Journal of Applied Economic Sciences*, 8(54), 2461-2471. <https://bit.ly/3x6N5R2>

- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*, 2(2), 21-41. <https://bit.ly/2ZkuWmO>
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. CIF. <https://bit.ly/3zN6acT>
- Flórez, A., Toledo, N. y Ospina, Y. (2020). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira-Risaralda. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 5(2), 2-24. <https://bit.ly/3noMvup>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Una exploración empírica. Universidad Abierta Interamericana. <https://bit.ly/2TVTMaf>
- Gómez, M. y Salas, M. (2018). Inteligencia emocional del gerente educativo y clima laboral en escuelas bolivarianas venezolanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 3(5), 10-26. <https://bit.ly/3ntkUrX>
- González, M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Innovación y cualificación. <https://bit.ly/3gVpMmv>
- Ibarra, M., González, L. y Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Jurado, J. (2019). *Rendimiento laboral y conductas de ciudadanía organizacional: su relación con factores psicosociales en muestras de guardias civiles*. [tesis de doctorado, Escuela Internacional de Doctorado]. Repositorio Institucional UNED. <https://bit.ly/3wSUXpt>
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L. y Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://bit.ly/3BdcGJm>
- León, C. (2015). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Universidad Internacional de Andalucía. <https://bit.ly/3vSY7lm>
- Levecque, K., Anseel, F., De Beuckelaer, A., Van der Heyden, J. y Gisle, L. (2017). Work organization and mental health problems in PhD students. *Research Policy*, 46(4), 868-879. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.02.008>
- Li, D. & An, Z. (2020). The Relativity between the Financial Structure and the Growth of the Small and Medium Sized Companies in China. *2020 International Conference on Financial Economics and Investment Management (FEIM 2020)*. Simposio llevado a cabo en Taiyuan, Shanxi, China. <https://bit.ly/2SplTy5>
- Lillebrygfjeld, L. & Fyhn, E. (2017) Getting Ready for the Fourth Industrial Revolution: Innovation in Small and Medium Sized Companies. En: Lödding H., Riedel R., Thoben K.D., von Cieminski G., Kiritsis D. (eds) *Advances in Production Management Systems. The Path to Intelligent, Collaborative and Sustainable Manufacturing*. APMS. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol. 513. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-66923-6_29

- Martínez, E., Hernández, T., Torres-Flórez, D., García, M. y Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J. y Narváez-Zurita, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312. <http://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Nielsen, K., Abildgaard, J. & Daniels, K. (2014). Putting context into organizational intervention design: Using tailored questionnaires to measure initiatives for worker well-being. *Human Relations*, 67(1), 1537-1560. <https://bit.ly/3xQVJU0>
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre el clima laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina* 1(13). 0-0. <https://bit.ly/3d1anjB>
- Oseña, D., Carruitero, N. y Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado*, 15(70), 129-135. <https://bit.ly/3Ee613B>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima, Perú.
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28). <https://bit.ly/3wRB2qP>
- Rengifo-Barrero, M., Rojas-Pérez, E. y Cruz-García, H. (2017). El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 40(Supl. 1), 380-382. <https://bit.ly/3pBcMbU>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2). 161-166. <https://bit.ly/2TYPZZq>
- Simonsen, J., Hasson, H., Von Thiele, U., Løvseth, L., Ala-Laurinaho, A. y Nielsen, K. (2020). Forms of participation: The development and application of a conceptual model of participation in work environment interventions. *Economic and Industrial Democracy*, 41(3), 746-769. <https://doi.org/10.1177/0143831X17743576>
- Snow, C., Fjeldstad, Ø. y Langer, A. (2017). Designing the digital organization. *Journal of Organization Design* 6, 7. <https://doi.org/10.1186/s41469-017-0017-y>
- Terán, J. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral* [tesis de licenciatura, Universidad Católica de San Pablo]. Repositorio Institucional UCSP. <https://bit.ly/2SpZyR0>
- Van Eijk, C. (2017). Helping Dutch Neighborhood Watch Schemes to Survive the Rainy Season: Studying Mutual Perceptions on Citizens' and Professionals' Engagement in the Co-Production of Community Safety. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29(1), 222-236. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9918-1>
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* (Argentina) [tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3gL2YHb>

- Yusof, J., Ibrahim, A., Senin, M., Haji. H. & Nordin, M. (2021). Elements of Work Environment in The Construct of Special Education Teacher workload in Malaysia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (Turcomat)*, 12(11), 5284-5288. <https://bit.ly/3zX0k92>
- Zoričák, M., Gnip, P., Drotár, P. y Gazda, V. (2020). Bankruptcy prediction for small- and medium-sized companies using severely imbalanced datasets. *Economic Modelling*, 84(1), 165-176. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.04.003>