

## ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

### Impacto del clima organizacional en la productividad laboral en pymes de servicio panameñas

Impacto del clima organizacional en la productividad laboral en pymes de servicio panameñas

**María Rodríguez**

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Panamá Oeste. Panamá  
[maria-e.rodriguez@up.ac.pa](mailto:maria-e.rodriguez@up.ac.pa) <https://orcid.org/0009-0005-6874-5863>

\*Autor de correspondencia: ([mariarodriguezdevalencia@gmail.com](mailto:mariarodriguezdevalencia@gmail.com))

Fecha de recepción: 16/07/2024

Fecha de aceptación: 09/10/2024

DOI: <https://doi.org/10.48204/synergia.v4n2.6198>

#### Resumen

Este artículo trata sobre el impacto del clima organizacional en la productividad laboral en empresas panameñas. Se establecen objetivos específicos para lograr este propósito. Primero, se busca realizar un diagnóstico detallado del clima organizacional en estas empresas para identificar características principales y áreas de mejora. Segundo, se pretende evaluar la productividad laboral considerando indicadores como desempeño, eficiencia, ausentismo laboral y satisfacción del personal. Estos objetivos específicos buscan proporcionar una comprensión integral de la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el contexto empresarial de Panamá. El estudio fue mixto, no experimental y descriptivo, considerando aplicar una encuesta a 49 trabajadores de las PYMES del distrito de La Chorrera, provincia de Panamá Oeste. Los hallazgos del estudio respaldan la idea planteada en la hipótesis de trabajo, la cual sugiere que el clima organizacional tiene un impacto en la productividad laboral en las empresas de Panamá. Se observó que el clima organizacional influye en la motivación laboral, la satisfacción con las políticas de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores. Se puede concluir que un clima positivo, caracterizado por el apoyo y la comunicación efectiva, mejora la motivación y satisfacción del personal, lo que a su vez se refleja en una mayor eficiencia y rendimiento en el trabajo.

**Palabras clave:** bienestar, liderazgo, compromiso, cultura organizacional, innovación, satisfacción, retención, desempeño.

## Abstract

This article deals with the impact of the organizational climate on labor productivity in Panamanian companies. Specific objectives are established to achieve this purpose. First, we seek to carry out a detailed diagnosis of the organizational climate in these companies to identify main characteristics and areas for improvement. Second, the aim is to evaluate labor productivity considering indicators such as performance, efficiency, work absenteeism and staff satisfaction. These specific objectives seek to provide a comprehensive understanding of the relationship between organizational climate and work productivity in the business context of Panama. The study was mixed, non-experimental and descriptive, considering applying a survey to 49 SME workers in the district of La Chorrera, province of Panamá Oeste. The findings of the study support the idea raised in the working hypothesis, which suggests that the organizational climate has an impact on labor productivity in companies in Panama. It was observed that the organizational climate influences work motivation, satisfaction with human resources policies and worker performance. The results indicate that a positive climate, characterized by support and effective communication, improves staff motivation and satisfaction, which in turn is reflected in greater efficiency and performance at work.

**Keywords:** well-being, leadership, commitment, organizational culture, innovation, satisfaction, retention, performance.

## Introducción

Para comenzar, resulta importante señalar algunos antecedentes de este estudio, dando como referencia el trabajo de Vicuña (2019), titulado “Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima – 2017”, cuyo propósito fue descubrir de qué manera el ambiente de trabajo influye en el rendimiento de los empleados en esta compañía. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se basó en un enfoque cuantitativo que empleó un diseño no experimental de tipo correlacional-causal de corte transversal. Un total de 52 empleados participaron en la investigación, a quienes se les administraron dos cuestionarios aprobados que utilizaban la escala Likert. Según los descubrimientos, se encontró que el ambiente de trabajo influye de manera significativa en la

productividad de los empleados, con un modelo logístico que explica el 40.3% de la variabilidad en la eficiencia y efectividad del rendimiento laboral de los empleados de la dirección.

Otro antecedente que se puede mencionar es el de Bastidas et al. (2019), titulado “Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda”, la cual tuvo como meta determinar cómo el ambiente de trabajo impacta en el rendimiento laboral en la compañía Toronto de Colombia Ltda. Se empleó un enfoque de investigación documental descriptiva, no experimental y transversal para llevar a cabo el estudio. Se realizaron encuestas detalladas que abordaron las variables del clima organizacional y la productividad de manera adecuada. La principal revelación de esta investigación es que el ambiente de trabajo influye de manera directa y notable en la eficiencia laboral dentro de la compañía, demostrando que un entorno laboral favorable contribuye a potenciar el rendimiento de los trabajadores. Destacó la importancia de supervisar de manera continua las tácticas vinculadas al ambiente laboral para mejorar la eficiencia y el bienestar de los empleados dentro de la empresa, como una de las conclusiones significativas.

Por otro lado, el estudio de Brito-Carrillo et al. (2020), es un antecedente importante de señalar, el mismo se tituló “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio”, el cual tuvo como propósito descubrir de qué manera el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control influyen en el rendimiento de los trabajadores en una compañía de servicios. Se empleó un enfoque descriptivo y correlacional mediante la realización de encuestas y el análisis de correspondencias para identificar las conexiones entre las variables analizadas. Tal vez uno de los descubrimientos más destacados de esta investigación radica en la importancia crucial de fusionar de manera efectiva las variables de control, seguimiento y liderazgo para crear un ambiente organizacional óptimo, el cual a su vez impacta de forma positiva en el rendimiento y logro de metas de la organización. La conclusión principal de esta investigación es que el manejo efectivo del ambiente laboral es fundamental para el éxito y el desempeño sobresaliente de los trabajadores en las empresas de servicios.

La productividad laboral es esencial para el éxito y la sostenibilidad de las empresas, y el entorno laboral juega un papel crucial en este aspecto. En el contexto dinámico y diversificado del

mercado panameño, es fundamental comprender cómo el entorno laboral influye en la productividad empresarial. Este estudio tiene como objetivo investigar la relación entre el entorno organizacional y la productividad laboral en empresas de diversas áreas de Panamá. Para ello, se examinan factores como el liderazgo, la comunicación interna, el ambiente de trabajo y las políticas de recursos humanos, con el fin de entender su impacto en la capacidad y desempeño de los empleados.

El liderazgo es uno de los componentes más influyentes del clima organizacional y tiene un impacto significativo en la productividad laboral. Un líder que inspira, motiva y fomenta el desarrollo personal y profesional puede transformar la perspectiva y los valores de los empleados, aumentando así su productividad. La comunicación interna es otra parte crucial del entorno organizacional, facilitando el diálogo constructivo entre líderes y empleados, y apoyando la toma de decisiones y la mejora del servicio (Chiavenato, 2009, citado en Bastidas et al., 2019). Un entorno de trabajo óptimo, que incluye tanto las cualidades humanas como físicas del lugar de trabajo, ayuda a la empresa a operar de manera efectiva y mejorar su desempeño general.

El análisis también aborda la afirmación de que un entorno laboral positivo es beneficioso para las empresas en Panamá. La hipótesis de trabajo sugiere que el entorno laboral puede afectar negativamente la productividad si no se gestiona adecuadamente. Contrastar estas hipótesis permitirá llegar a conclusiones sólidas y ofrecer apoyo práctico a las organizaciones panameñas mediante la implementación de políticas basadas en una investigación exhaustiva. En este contexto, comprender el impacto del entorno organizacional en la productividad laboral es fundamental para la gestión empresarial moderna. García & Leal (2008, citado en Bastidas et al., 2019) destacaron la importancia del "factor humano" en el mundo empresarial, señalando que las personas son el núcleo que da vida y significado a la empresa.

Finalmente, la motivación laboral está compuesta por objetivos individuales, la percepción de la relación entre el logro de estos objetivos y la productividad, y la convicción de que se puede influir en la magnitud de la productividad (Chiavenato, 2009, citado en Bastidas et al., 2019). Un entorno de trabajo favorable significa que los empleados se sienten valorados, respetados y comprometidos con su labor, fomentando la creatividad, la innovación y la colaboración.

Además, una atmósfera de trabajo positiva reduce la rotación de personal, apoya el desarrollo profesional y mejora la reputación de la empresa como un lugar deseable para trabajar. La gestión efectiva de la productividad laboral implica optimizar procesos, asignar recursos adecuadamente, proporcionar capacitación continua y establecer metas alcanzables, todo lo cual contribuye a la competitividad y éxito de las empresas panameñas (Vicuña, 2019).

## **Desarrollo**

El clima organizacional es un concepto esencial en el ámbito empresarial que se refiere a la percepción y emociones de los empleados sobre su entorno laboral. Este término abarca la percepción que los empleados tienen de diversos aspectos organizacionales, incluyendo la dirección, los procedimientos y métodos de recursos humanos, así como las relaciones interpersonales y la comunicación dentro del equipo de trabajo (Esquivel et al., 2020). Estas percepciones influyen directamente en la conducta, estado de ánimo y motivación de los empleados, lo que a su vez afecta su desempeño y la productividad de la empresa.

El entorno laboral se refiere a la atmósfera general creada en el lugar de trabajo, la cual tiene un impacto significativo en el comportamiento y la motivación de los empleados. Comprender y gestionar adecuadamente el entorno organizacional es crucial para los líderes y gerentes, ya que esto afecta la productividad y satisfacción de los empleados, además de los objetivos empresariales (Mejía-Chavarría, 2019). Un entorno organizacional positivo es esencial para fomentar una alta productividad, motivación y compromiso entre los empleados.

Diversos factores contribuyen a la formación y crecimiento del entorno organizacional, siendo la dirección uno de los más importantes. El estilo de liderazgo de los supervisores puede influir significativamente en el clima organizacional, afectando la cultura de trabajo, el nivel de participación y la motivación de los empleados (Esquivel et al., 2020). Las políticas y prácticas de recursos humanos también son cruciales, impactando aspectos como la selección de personal, la capacitación y las relaciones interpersonales. Un entorno colaborativo y respetuoso promueve un clima laboral positivo, mientras que la falta de comunicación y apoyo puede generar un ambiente negativo y desmotivador.

La calidad de la comunicación interna es fundamental para la creación de un entorno organizacional positivo. Una comunicación eficaz y transparente facilita la comprensión de los objetivos y expectativas, generando confianza y cohesión en el equipo (Vilca et al., 2021). Por el contrario, una comunicación deficiente puede causar malentendidos, desconfianza y problemas en la coordinación y cooperación, afectando negativamente la productividad (González et al., 2021). Es crucial que los líderes fomenten una cultura de comunicación abierta y valoren la participación de todos los empleados, lo que mejorará la moral y el rendimiento general de la organización.

El entorno de trabajo es un factor crucial que influye en la percepción y bienestar de los empleados, afectando directamente su productividad y satisfacción. Aspectos como la iluminación, temperatura y otros factores físicos del entorno laboral son determinantes para el confort y rendimiento de los trabajadores. Un ambiente bien iluminado y con una temperatura adecuada puede aumentar significativamente la comodidad y bienestar de los empleados, mejorando su felicidad y productividad. Por el contrario, condiciones inadecuadas pueden generar distracción y malestar, afectando negativamente la capacidad de concentración y desempeño laboral (Armijos et al., 2019).

La gestión de políticas y procedimientos de recursos humanos es otro componente esencial del clima organizacional. Estrategias en áreas como la selección de personal, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, y compensación tienen un impacto directo en la percepción y experiencias de los empleados dentro de la organización. Políticas claras y equitativas en la selección y contratación generan un entorno de trabajo positivo, mientras que prácticas injustas pueden aumentar la insatisfacción y desconfianza (Jaén, 2019). La capacitación y desarrollo profesional también son fundamentales, ya que empleados bien formados y motivados contribuyen a una cultura organizacional positiva.

La evaluación del desempeño y la compensación son cruciales para el clima organizacional. Prácticas de evaluación justas y transparentes hacen que los empleados se sientan valorados y reconocidos, promoviendo un ambiente laboral positivo (Armijos et al., 2019). Por otro lado, la compensación justa y equitativa asegura que los empleados perciban que su esfuerzo es

recompensado adecuadamente, lo que fomenta la satisfacción y motivación laboral. En cambio, evaluaciones y compensaciones percibidas como injustas pueden generar descontento y desmotivación, afectando negativamente el clima organizacional.

El clima laboral tiene un impacto significativo en la motivación y satisfacción de los empleados. Un entorno de trabajo positivo, caracterizado por el respeto, apoyo, reconocimiento y oportunidades de crecimiento, motiva a los empleados y mejora su compromiso y desempeño (Ibárcena, 2020). En contraste, un ambiente negativo puede causar desánimo, insatisfacción y baja productividad. La falta de comunicación, reconocimiento y oportunidades de desarrollo puede hacer que los empleados se sientan subestimados y desmotivados (Moreno, 2019). Por lo tanto, es esencial que los líderes se preocupen por mantener un clima organizacional saludable para promover la motivación y el éxito de la empresa.

Un entorno de trabajo positivo fomenta la creatividad, la innovación y la colaboración entre los compañeros de trabajo. Los empleados están más dispuestos a asumir riesgos y proponer nuevas ideas cuando se sienten respetados y apoyados. La creatividad y la innovación son esenciales para descubrir métodos más eficientes y beneficiosos para realizar las tareas, lo que puede mejorar los procesos de trabajo y aumentar la productividad de la organización (Yaulilahua-Huacho, 2023). Estos avances no solo benefician a la empresa, sino que también son reconocidos en la literatura como fundamentales para el éxito organizacional.

Por otro lado, una comunidad laboral poco saludable puede afectar negativamente la capacidad y el desempeño de los empleados. La presencia de conflictos, ansiedad y dudas entre los compañeros puede obstaculizar la colaboración y el trabajo en equipo, impactando negativamente la capacidad y los resultados laborales. En un entorno de trabajo negativo, los empleados pueden sentirse intranquilos o desamparados, dificultando su concentración y la calidad de su trabajo (Prada et al., 2018). Por ello, es crucial que las empresas gestionen activamente el clima organizacional para evitar estos problemas.

Un entorno laboral favorable es esencial para el éxito y la competitividad de una empresa en el mundo profesional actual. Este término se refiere al entorno psicológico y emocional que se observa y experimenta dentro de una empresa y tiene un impacto significativo en la producción

y el desempeño de los trabajadores. Los empleados suelen ser más productivos y alcanzar niveles más altos de desempeño cuando se sienten satisfechos y comprometidos con su trabajo (MInaya, 2021). Un entorno de trabajo saludable y positivo fomenta la seguridad, la colaboración y el trabajo en equipo, lo que contribuye a alcanzar los objetivos organizacionales.

Además, un entorno laboral positivo puede reducir la rotación y el ausentismo de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos y comprometidos, es menos probable que abandonen su empleo, lo que ayuda a mantener la continuidad del trabajo y reduce los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, la reducción del ausentismo laboral y la rotación de empleados mejoran la productividad y la fiabilidad de la empresa. Una atmósfera laboral positiva también mejora la reputación de la empresa como un lugar de trabajo deseable, atrayendo y reteniendo talento, lo que es esencial para el éxito y la competitividad a largo plazo (Gonzales et al., 2021).

En Panamá, como en otros países, las empresas deben prestar atención a la creación de un entorno organizacional positivo y saludable. Esto implica fomentar una cultura de trabajo en equipo, establecer prácticas de recursos humanos justas y reconocidas, y promover la comunicación abierta y productiva en todas las áreas de la organización (Esquivel et al., 2020). Las empresas panameñas que implementen estas estrategias pueden aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en una mayor productividad y competitividad en el mercado (Yaulilahua-Huacho, 2023).

## **Materiales y Métodos**

Los métodos y materiales empleados en este estudio se basaron en un enfoque mixto que combinó tanto métodos cualitativos como cuantitativos (Hernández Sampieri, 2014). Este enfoque se seleccionó para obtener una comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado, permitiendo la integración de diferentes perspectivas y técnicas de investigación para abordar de manera más completa los objetivos de la investigación. El diseño del estudio fue no

experimental y de tipo descriptivo (Hernández Sampieri, 2014), centrado en describir y analizar las características y variables del clima organizacional y su relación con la productividad laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del distrito de La Chorrera, sin intervenir o manipular ninguna variable.

Los trabajadores de las pequeñas empresas del sector La Chorrera, dedicadas al sector servicio, formaron parte del grupo de estudio. Con un total de 76 empleados en la comunidad, se utilizó un procedimiento de recolección de muestras para elegir una representación estadísticamente significativa. Considerando un margen de error del 5% y una proporción esperada del 10%, se seleccionó una muestra de 49 trabajadores de las PYMES de La Chorrera para el análisis. Este tamaño de muestra fue considerado representativo de la población y adecuado para proporcionar resultados significativos y generalizables. Se realizaron investigaciones tanto numéricas como cualitativas con los datos recopilados en esta muestra para alcanzar los objetivos de investigación previstos.

Como parte de la metodología, se llevó a cabo una encuesta con cuatro preguntas destinadas a evaluar varios aspectos del entorno laboral y su relación con la productividad laboral en las pequeñas empresas de La Chorrera. Utilizando la escala de Likert, que permite a los encuestados expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo con ciertas declaraciones, se obtuvieron datos numéricos para complementar la perspectiva cualitativa de la investigación. Las preguntas de la encuesta se diseñaron cuidadosamente para considerar las características del entorno organizacional y su impacto en la productividad, garantizando la validez y confiabilidad de la información recopilada (Fernández-Collado et al., 2014).

## **Resultados y Discusión**

A continuación, se exponen y examinan los datos recopilados de las encuestas efectuadas a los empleados de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el distrito de La Chorrera. El propósito principal de este estudio es indagar en la conexión entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral, examinando elementos fundamentales como la incentivación, la conformidad con las políticas de gestión de personal, y la influencia del entorno laboral en la

eficacia y desempeño de los trabajadores. La información recopilada posibilita descubrir tendencias y zonas de oportunidad que podrían tener un impacto considerable en el rendimiento de la empresa.

**Tabla 1.**

*Clima organizacional en el lugar de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy negativo	5	10.2	10.2	10.2
	Negativo	7	14.3	14.3	24.5
	Neutral	5	10.2	10.2	34.7
	Positivo	21	42.9	42.9	77.6
	Muy positivo	11	22.4	22.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Ante la pregunta N<sup>o</sup>1, donde se califica el clima organizacional del lugar de trabajo, de los cuarenta y nueve (49) encuestados el diez por ciento (10%) dijo que muy negativo, catorce por ciento (14%) negativo, diez por ciento (10%) neutral, cuarenta y tres por ciento (43%) positivo y veintidós por ciento (22%) muy positivo (Tabla 1). Esto significa la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente laboral.

**Tabla 2.**

*Medida en que el clima organizacional afecta el nivel de motivación en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Afecta ligeramente	3	6.1	6.1	6.1
	Afecta moderadamente	8	16.3	16.3	22.4
	Afecta considerablemente	21	42.9	42.9	65.3
	Afecta significativamente	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Ante la pregunta N<sup>o</sup>2, relacionada a si creen que el clima de la organización afecta el nivel de motivación, de los cuarenta y nueve (49) encuestados el seis por ciento (6%) dijo que afecta ligeramente, dieciséis por ciento (16%) afecta moderadamente, cuarenta y tres por ciento (43%) afecta considerablemente y treinta y cinco (35%) afecta significativamente (Tabla 2). Queda comprobado que los trabajadores se ven impactados en su estimulación en relación al ambiente de trabajo, lo que puede influenciar en el desempeño, ausentismo o satisfacción laboral.

Primero, se busca realizar un diagnóstico detallado del clima organizacional en estas empresas para identificar características principales y áreas de mejora. Segundo, se pretende evaluar la productividad laboral considerando indicadores como desempeño, eficiencia, ausentismo laboral y satisfacción del personal.

**Tabla 3.**

*Evaluación de la satisfacción con las políticas de recursos humanos de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	14.3	14.3	14.3
	Insatisfecho	5	10.2	10.2	24.5
	Neutral	7	14.3	14.3	38.8
	Satisfecho	14	28.6	28.6	67.3
	Muy satisfecho	16	32.7	32.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Ante la pregunta N<sup>o</sup>3, sobre la evaluación de satisfacción de las políticas de recursos humanos, de los cuarenta y nueve (49) encuestados el catorce por ciento (14%) dijo que muy insatisfecho, diez por ciento (10%) insatisfecho, catorce por ciento (14%) neutral, veintinueve por ciento (29%) satisfecho, treinta y tres por ciento (33%) muy satisfecho (Tabla 3). Esto mide la satisfacción del personal en su ambiente laboral, lo que puede aumentar o disminuir la productividad.

**Tabla 4.**

*Medida en que el clima organizacional influye en la eficiencia y rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No influye en absoluto	6	12.2	12.2	12.2
	Influye ligeramente	6	12.2	12.2	24.5
	Influye moderadamente	8	16.3	16.3	40.8
	Influye considerablemente	22	44.9	44.9	85.7
	Influye significativamente	7	14.3	14.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Ante la pregunta N°4, sobre si creen que el clima organizacional influye en su eficiencia y rendimiento laboral, de los cuarenta y nueve (49) encuestados el doce por ciento (12%) dijo que no influye en absoluto, doce por ciento (12%) influye ligeramente, dieciséis por ciento (16%) influye moderadamente, cuarenta y cinco por ciento (45%) influye considerablemente, catorce por ciento (14%) influye significativamente (Tabla 4).

**Tabla 5**

*Efectividad de las políticas de Recursos Humanos en la resolución de conflictos en el lugar de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy ineficaz	5	10.2	10.2	10.2
	Ineficaz	8	16.3	16.3	26.5
	Neutral	12	24.5	24.5	51.0
	Eficaz	16	32.7	32.7	83.7
	Muy eficaz	8	16.3	16.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Ante la pregunta N°5, relacionada con la efectividad de las políticas de Recursos Humanos en la resolución de conflictos en el lugar de trabajo, de los cuarenta y nueve (49) encuestados el diez por ciento (10%) señaló que muy eficaz, dieciséis por ciento (16%) ineficaz, veinticinco por ciento (25%) neutral, treinta y tres por ciento (33%) eficaz y dieciséis por ciento (16%) muy eficaz (Tabla

5). lo que indica que no todos los empleados perciben estas políticas con el mismo nivel de efectividad. Además, el 16% que las encontró "ineficaces" sugiere la necesidad de revisar y mejorar ciertos aspectos de estas políticas para fortalecer la gestión de conflictos dentro de las organizaciones.

## **Discusión**

El estudio reveló diversas percepciones sobre el clima organizacional entre los empleados de pequeñas empresas en La Chorrera. Según los datos recogidos en la pregunta N°1, de los cuarenta y nueve 49 participantes, el diez por ciento (10%) consideró el entorno laboral "negativo", el catorce por ciento (14%) lo calificó como "agradable", el diez por ciento (10%) lo evaluó como "neutral", el cuarenta y tres por ciento (43%) lo vio como "positivo" y el veintidós (22%) como "muy positivo" (Tabla 1). Estos resultados muestran una amplia variedad de experiencias y percepciones sobre el entorno laboral, indicando que mientras algunos empleados disfrutaban de un ambiente favorable, otros encuentran áreas que necesitan mejorar. Esto sugiere una distribución equilibrada entre percepciones positivas y negativas, reflejando la diversidad en la experiencia laboral de los empleados (Parras et al., 2018).

La diversidad de percepciones sobre el clima organizacional puede explicarse por la variedad de factores que influyen en el entorno laboral, como el liderazgo, la comunicación y las políticas de recursos humanos. Un entorno laboral positivo se asocia con mejores niveles de satisfacción y rendimiento entre los empleados. Por el contrario, aquellos que perciben el entorno como negativo pueden estar experimentando problemas relacionados con la gestión y la falta de apoyo en el lugar de trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de que las empresas presten atención a las percepciones de sus empleados y realicen ajustes necesarios para mejorar el clima organizacional.

Los resultados de la pregunta N°2 reflejan cómo el clima organizacional afecta la motivación laboral. Del total de encuestados, el seis por ciento (6%) dijo que el clima laboral afecta ligeramente su motivación, el dieciséis por ciento (16%) indicó un impacto moderado, el cuarenta y tres por ciento (43%) expresó que afecta considerablemente y el treinta y cinco por ciento (35%) afirmó que tiene un impacto significativo (Tabla 2). Estos datos subrayan que la

mayoría de los empleados considera que el clima organizacional influye notablemente en su motivación para trabajar. Un ambiente positivo y de apoyo es crucial para mantener altos niveles de motivación y rendimiento, respaldando la teoría de que un buen clima laboral fomenta un mayor compromiso y eficiencia (Yaulilahua-Huacho, 2023).

Este resultado destaca la necesidad de que las empresas promuevan un entorno organizacional positivo para maximizar la motivación de los empleados. Un clima de trabajo que ofrece apoyo, reconocimiento y oportunidades de crecimiento profesional puede aumentar significativamente la motivación laboral. Por otro lado, la percepción de un ambiente laboral negativo puede reducir la motivación, lo que a su vez afecta la productividad y el rendimiento general de la empresa. Por lo tanto, es esencial que los líderes y gerentes se enfoquen en crear y mantener un clima organizacional que apoye el bienestar y el desarrollo de los empleados.

En la pregunta N°3 sobre la satisfacción con las políticas de recursos humanos, los resultados muestran una variedad de percepciones. El catorce por ciento (14%) de los participantes estaba muy insatisfecho, el diez por ciento (10%) insatisfecho, el catorce por ciento (14%) neutral, el veintinueve por ciento (29%) satisfecho y el treinta y tres por ciento (33%) muy satisfecho (Tabla 3). Estos hallazgos indican una mezcla de percepciones sobre la gestión de recursos humanos en las empresas. Mientras una parte significativa de los empleados está satisfecha con las políticas actuales, otros ven áreas de mejora. La literatura sugiere que las prácticas justas y transparentes en la gestión de empleados son fundamentales para mantener la satisfacción y la retención (Moreno, 2019).

La satisfacción con las políticas de recursos humanos es un indicador crucial de la salud organizacional. Las respuestas positivas reflejan que las políticas actuales pueden estar alineadas con las expectativas y necesidades de los empleados, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo. Sin embargo, las respuestas negativas o neutrales indican que algunas políticas pueden no ser percibidas como justas o efectivas, lo que puede llevar a insatisfacción y altos niveles de rotación de personal. Las empresas deben evaluar continuamente sus políticas de recursos humanos para asegurar que sean equitativas y transparentes, y que promuevan el desarrollo y bienestar de los empleados.

Los resultados de la pregunta N°4 mostraron diversas opiniones sobre la influencia del clima organizacional en la eficiencia y rendimiento laboral. De los cuarenta y nueve (49) encuestados, el doce por ciento (12%) indicó que el clima organizacional no influye en absoluto en su eficiencia, el doce por ciento (12%) que influye ligeramente, el dieciséis por ciento (16%) que influye moderadamente, el cuarenta y cinco por ciento (45%) que influye considerablemente, y el catorce por ciento (14%) que influye significativamente (Tabla 4). Estos datos reflejan una variedad de percepciones y experiencias, sugiriendo que mientras muchos empleados sienten que el clima laboral impacta su eficiencia, otros lo consideran menos determinante (Yaulilahua-Huacho, 2023).

Este análisis destaca que, aunque un clima organizacional positivo puede mejorar la eficiencia y rendimiento laboral, otros factores también juegan un papel importante. Las habilidades personales y la naturaleza de las tareas asignadas pueden influir significativamente en el rendimiento individual. No obstante, la alta proporción de empleados que considera que el clima organizacional tiene un impacto considerable o significativo subraya la necesidad de crear y mantener un entorno laboral favorable. Las empresas deben considerar estos factores al desarrollar estrategias para mejorar el clima organizacional y, en consecuencia, el rendimiento y eficiencia de sus empleados.

Desde una perspectiva teórica, los hallazgos de este estudio pueden entenderse a la luz de la literatura sobre la relación entre el entorno organizacional y el desempeño laboral. La teoría del clima organizacional sostiene que un ambiente positivo, caracterizado por el apoyo, el reconocimiento y la comunicación efectiva, mejora significativamente el desempeño y la eficiencia de los empleados (Vilca et al., 2021). La mayoría de los participantes en el estudio, quienes indicaron que el clima laboral tiene un gran impacto en su eficiencia y rendimiento, respaldan esta teoría. Sin embargo, la presencia de respuestas que señalan una influencia mínima sugiere que otros factores, como las habilidades personales o la naturaleza de las tareas, también juegan un papel importante en el rendimiento laboral.

El análisis de los resultados proporciona una visión completa de las percepciones sobre el clima organizacional, la motivación laboral, la satisfacción con las políticas de recursos humanos y el

impacto del entorno en la eficiencia laboral en las pequeñas empresas de La Chorrera. Los datos iniciales muestran una amplia gama de opiniones sobre el entorno laboral, con respuestas que van desde muy negativas a muy positivas. Esto resalta la complejidad de los factores que influyen en cómo los empleados perciben su clima de trabajo (Parras et al., 2018). La motivación laboral es claramente afectada por el entorno organizacional, con una mayoría significativa de los trabajadores indicando una fuerte influencia del clima organizacional en su nivel de motivación, subrayando la importancia de gestionar y promover un entorno positivo.

En cuanto a las políticas de recursos humanos, los resultados muestran una variedad de sentimientos. Muchos empleados están satisfechos o muy satisfechos con estas políticas, lo que indica una gestión eficaz en algunas empresas. Sin embargo, la insatisfacción o falta de neutralidad en otras respuestas indica que hay áreas de mejora en términos de equidad, transparencia y oportunidades de progreso (Armijos et al., 2019). La percepción de los empleados sobre su entorno laboral tiene un impacto significativo en su eficiencia y rendimiento, apoyando la hipótesis de que un clima organizacional positivo, caracterizado por apoyo y comunicación efectiva, mejora el desempeño.

No obstante, es importante reconocer que algunos empleados consideran que otros factores, como sus habilidades personales y la naturaleza de las tareas, son igualmente cruciales para su rendimiento laboral (Moreno, 2019). Esto sugiere que, aunque un buen clima organizacional es esencial, no es el único determinante del rendimiento laboral. Las empresas deben considerar un enfoque holístico que incluya el desarrollo de habilidades y la adecuación de tareas a las competencias individuales de los empleados para maximizar la eficiencia y el rendimiento.

El análisis detallado de los resultados refleja la complejidad del clima organizacional y su impacto en las pequeñas empresas del sector de La Chorrera. La diversidad de opiniones y experiencias destaca la necesidad de un enfoque personalizado en la gestión del clima organizacional. Las empresas deben prestar atención a las percepciones de sus empleados y ajustar sus estrategias de gestión de recursos humanos para abordar las áreas de insatisfacción y mejorar la equidad y transparencia en sus políticas (Parras et al., 2018).

## Conclusiones

En este sentido, las conclusiones de esta investigación ratifican que el ambiente de trabajo juega un rol crucial en la eficiencia laboral en las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el distrito de La Chorrera. Un ambiente laboral positivo, caracterizado por una buena comunicación, liderazgo efectivo y políticas de recursos humanos equitativas, tiene un impacto directo en la motivación y satisfacción de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor rendimiento y eficiencia en las tareas diarias. La relevancia de promover un ambiente laboral que estimule la dedicación y la felicidad de los empleados para incrementar la eficiencia en las empresas se destaca con este descubrimiento.

De igual forma, la investigación muestra que, a pesar de que muchos empleados ven con buenos ojos el ambiente laboral en sus compañías, hay aspectos que necesitan ser atendidos, sobre todo en lo que respecta a las políticas de gestión de personal. La falta de satisfacción o indiferencia notada en ciertos encuestados indica la urgencia de introducir mejoras en las estrategias de administración del talento humano, como valorar el rendimiento y fomentar el crecimiento profesional, con el fin de aumentar la felicidad en el trabajo y disminuir la rotación de empleados.

Por último, esta investigación resalta la importancia de continuar analizando de forma constante el ambiente laboral para conservar un entorno de trabajo saludable que no solo potencie la eficiencia, sino que también fomente la estabilidad y el desarrollo sostenible de las compañías. Priorizar el bienestar de los trabajadores a través de la aplicación de estrategias claves impulsará la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el contexto empresarial de Panamá, garantizando su prosperidad en el futuro.

## Referencias bibliográficas

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

Bastidas Pertuz, J. A., Jiménez Pinzón, L. M., & Vanegas Esquivel, P. A. (2019). *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda.* Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas,

Contables y Comercio Internacional, Administración de Empresas, Santa Marta.  
Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/eod15295-a3d1-42c4-bd73-c4f63b22ed5b>

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio*. Colombia: Universidad de la Guajira. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>

Esquivel Hernández, J., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, .. F. (2020). *Clima Organizacional, Aspectos Básicos de su origen y definición*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Obtenido de <https://bcp.cienciasdeladocumentacion.cl/gallery/ART%204%20VoL6JULDIC2020.pdf>

Fernández-Collado, C., Hernández-Sampieri, R., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Alcance de la Investigación*. Meta Base. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Gonzales Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., & Núñez López, R. (2021). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill Education, Interamericana de Editores, S.A. de C.C.

Ibárcena Lajo, K. A. (2020). *Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la red*. Perú: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/87ed43a7-3f21-4a62-964c-296ccf5882ca/content>

Jaén Arenas, D. (2019). *tendencias en gestión de recursos humanos en una empresa saludable y digitalizada*. España: Asociación Española de Directores de Recursos Humanos. Obtenido de <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/471>

Mejía-Chavarría, A. I. (2019). *Revisión de la literatura de clima organizacional*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191/1879>

Minaya Virú, M. M. (2021). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del Área de producción de la empresa ABC*. Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3694/NEG-To30\\_73115113\\_T%20%20%20MINAYA%20VIRU%20MILAGROS%20MARIE.pdf?sequence=](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3694/NEG-To30_73115113_T%20%20%20MINAYA%20VIRU%20MILAGROS%20MARIE.pdf?sequence=)

- Moreno García, V. (2019). *Gestión de recursos humanos*. IC Editorial. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=skwpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Pol%C3%ADticas+de+recursos+humanos&ots=VOZQoEz78M&sig=cPh\\_g5Np\\_hZJSmPk3](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=skwpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Pol%C3%ADticas+de+recursos+humanos&ots=VOZQoEz78M&sig=cPh_g5Np_hZJSmPk3)
- Parras Fernández, M., DURAN, S. E., MÁRCELES, V. 3., YARZAGARAY, J. 4., VALENZUELA, I., Payares, K., . . . Charris, P. (2018). *Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla*. Colombia: Revista Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>
- Vicuña Mena, P. A. (2019). *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima – 2017*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23135>
- Vilca Horna, A. L., De La Cruz Núñez, M. E., & Vilca Tantapoma, M. E. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>
- Yaulilahua-Huacho, R. (2023). *Influencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral: Un Estudio Empírico en la Industria de Telecomunicaciones 2022*. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/71/240>