



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS.

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN.

“ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración.

Autores:

Lourdes Lisseth León González
Alex Elías Paredes Capristano

Asesor:

Dr. Jean Carlo Zapata Rojas
Trujillo – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mg. Jean Carlo Zapata Rojas, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Lourdes Lisseth León González
- Alex Elías Paredes Capristano

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado "ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS", para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Dr. Jean Carlo Zapata Rojas

Asesor

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

RESUMEN	1
CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	5
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	9
CAPITULO IV DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	27
CAPÍTULO V REFERENCIAS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla de contenido

TABLA N° 1: Relación de Universidades de naturaleza públicas o privadas referenciadas en los distintos artículos publicados año a año.....	18
TABLA N° 2: Resumen de autores referenciados en los distintos artículos publicados por año.....	24
TABLA N° 3: Relación de empresas estudiadas en la investigación	6

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla de contenido

Figura nº 1: Fuentes de búsqueda de información	14
Figura nº 2: Resultados de búsqueda de información	16
Figura nº 3: Distribución de las Universidades según país de origen	22

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar el concepto de clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores a través de un estudio realizado a las empresas privadas. El modelo teórico de análisis se ha basado en la escala FPEC de Astracan, Klien y Smyrnios desarrollado con el fin de medir el clima laboral en los trabajadores y los comportamientos organizativos. Los resultados revelan la importancia de los aspectos estratégicos en la percepción y construcción del clima más que otros aparentemente importantes como el conflicto o la separación entre los aspectos personales de los profesionales.

En el trabajo de investigación, se determina en la búsqueda de información sobre el clima laboral de los trabajadores de empresas privadas a través de Google académico, Dialnet, Scielo y Ebsco durante los últimos 5 años. Logrando encontrar y revisar un total de 25 artículos científicos para el desarrollo de la Revisión Sistemática. El clima laboral de la organización es indispensable tomando en cuenta los siguientes aspectos. El primero, se debe entender que la imagen de la organización representa un efecto interno en el cual intervienen factores externos que condicionan el sentido de las funciones que realiza. El segundo, que el clima laboral representa un juicio de valor educativo - cultural. Y, por último, que el desarrollo de una imagen de la organización un proceso de comunicación dirigido, y ello repercutiría directamente en el desempeño de los trabajadores.

Durante el proceso de análisis e investigación sobre el tema desarrollado se llegó a la conclusión que el clima laboral juega un papel importante en el desempeño de los trabajadores de todas las empresas, ya que, si existe un ambiente favorable para ellos, su rendimiento será el esperado por la organización, beneficiándose ambas partes pues el ambiente laboral se tornará motivado y tranquilo para poder desempeñarse.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, desempeño, debate individuo – situación, incentivo, motivación, condiciones de trabajo.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

CAPÍTULO V REFERENCIAS

ABRAJAN CASTRO, M. G. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo:

Una exploración cualitativa. Revista Enseñanza e Investigación en Psicología.

ALFONSO MELLADO, C. (2004). Salarios y Negociación Colectiva. En J. Aparicio Tovar, Estudios Sobre el Salario. Albacete: Bomarzo.

AMOROS, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Economía.

ARCE ORTIZ, E. (2008). Derecho individual del trabajo en el Perú. Desafíos y Deficiencias. En J. M. VIDA SORIA, Manual de Derecho del Trabajo. Lima: Palestra.

BARQUERO J. D, R. D. (2007). Marketing de Estudiantes ¿Quién se ha llevado a mi cliente? (Segunda ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Dionicio, O. (2016). Influencia de la calidad del servicio en la lealtad de compra de los clientes del grupo HECEB SAC de la ciudad de Trujillo, 2016. Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.

Gálvez, O. (2016). Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Jesús, Trujillo – 2016. Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.

LOPES, A., WOEHL, S., CATAPAN, A., & SARTOR, B. (1 de mayo de 2016). Comunicación interna cómo herramienta de marketing interno para maximizar la competitividad: un estudio em la pequena empresa de la ciudad de Paranaguá en Brasil / Comunicação interna como ferramenta de endomarketing para maximização na competitividade. GCG: Revista de Globalización, Competitividad & Gobernabilidad, 10(2), 54-70. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=34aec6ae-f2c5-4bec-95d3-d140d7bb12be%40sessionmgr4010&vid=0&hid=4214>

LOZANO, J. A., CHACÓN MOSCOSO, S., & SANDUVETE, S. (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. Universidad de Sevilla, Departamento de Sociología. Sevilla: Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Sevilla.

Pinedo, M. & Vega, C. (2016). La calidad de servicio y su influencia en las ventas en el primer semestre de la empresa VG + SA, Distrito Trujillo 2016. Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.

* Prieto, M. P., Espejo, A. M., & Urista, V. I. (2016). Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de chihuahua.

* Swift S. Ronald. (2002), CRM Cómo mejorar las relaciones con los clientes. Pearson Educación de México.

* Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, vol. 18, núm. 35, pp. 57-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

* Whiteley Richard y Hessian Diane. (1996), La integración cliente – empresa. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.

* Yuni, J y Urbano C. (2006). Técnicas para investigar y formula proyectos de inversión. 2° Ed. Editorial Brujas – Argentina.

* Zeithaml Valarie, Bitner Mary , Gremler Dwayne, (2009), Marketing de servicios. Quinta edición. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.