



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA SOBRE LOS PRINCIPALES FACTORES ASOCIADOS AL CLIMA LABORAL EN PERÚ Y AMÉRICA LATINA ENTRE LOS AÑOS 2010 Y 2018

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

MARCOS DAVID CHOQUESILLO SEGURA  
JONATHAN CHRISTIAN FIGUEROA GONZALES

**Asesor:**

Mg. María Méndez Cañón

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a las personas que confían en nosotros por ser importante en el  
trascuro del desarrollo de nuestras carreras.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestras familias por estar siempre pendiente de nuestras actividades académicas, ya que ellos nos motivan a seguir adelante y conseguir nuestras metas.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Tipo de estudio</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 Tipos de Preguntas.</b> .....	<b>10</b>
<b>2.3 Criterio de Selección de Documentos.</b> .....	<b>10</b>
<b>2.4 Descripción de la Fuente de Información</b> .....	<b>11</b>
<b>2.5 Descripción por Periodo.</b> .....	<b>12</b>
<b>2.6 Estrategia de Búsqueda.</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Selección de Estudio</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2 Características de evaluación de los estudios.</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3 Análisis Global de los estudios.</b> .....	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>19</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	
Selección y exclusión de documentos.....	11
Tabla 02	
Fuentes de información.....	11
Tabla 03	
Descripción por periodo de las Fuentes de Información .....	13
Tabla 1	
Artículos Descartados por repetición .....	14
Tabla 2	
Artículos descartados por los criterios de exclusión. ....	14

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figura 1

Flujo grama del proceso de selección de  
documentos.....12

### Figura 2

Esquema de la secuencia de las palabras claves para  
búsqueda.....12

### Gráfico 1.

Artículos descartados.....15

### Gráfico 2

Razón de la Depuración de Artículos..... 15

### Gráfico 3.

Selección de Revistas  
.....16

### Gráfico 4

Análisis de los artículos por  
periodo.....17

## RESUMEN

Este artículo brinda una revisión sistemática de la literatura con el fin de identificar como el la cultura organizacional y el clima laboral en las diferentes organizaciones públicas y privadas en el Perú entre los años 2010 - 2018, Al respecto se han tomado tres fuentes de información de carácter científico las cuales tenemos el buscador ProQuest, Ebsco y Redalyc. De los cuales se aplicó el siguiente criterio de investigación como es el primer descarte de documentos por repetición y otros por no contar con la información no requerida. En tal sentido se emplearon cinco criterios fundamentales para la elección de artículos y revistas que tengan contenido científico y si no cumplen se le excluye del proceso publicaciones para tomar en cuenta y poder analizarlo. Dentro del desarrollo de la presente revisión de la literatura se obtuvieron resultados de 40 artículos científicos de los cuales cumplen con los criterios de búsqueda, aplicando palabras claves como son recursos humanos; para posteriormente seleccionar 25 artículos relacionados a lo estudiado; puesto que ellos cumplen con los criterios de búsqueda dentro del ámbito nacional, haciendo mención que el tipo de búsqueda de estos artículos son sistemáticos

**PALABRAS CLAVES:** Entre las palabras claves realizada en dicha búsqueda tenemos:  
Clima organizacional, clima laboral, satisfacción laboral en el Perú y recursos Humanos .

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los factores que influyen en el clima laboral de las organizaciones son de suma importancia, ya que podemos entender las percepciones de cada uno de los empleados que tienen sobre su ambiente laboral, estado de ánimo y su nivel de satisfacción con la empresa. Estos factores conectan a los empleados de manera directa; estos pueden ser positivos o perjudiciales para todos los integrantes de la empresa, es por ello que los integrantes del directorio tienen la responsabilidad de practicar el buen liderazgo, con el objetivo de generar mayor identificación de los trabajadores con la empresa, conseguir mayor competitividad y reconocimiento gerencial.

García (2016), autora de la Tesis “Incidencia del clima Laboral para la satisfacción laboral del área administrativa de Farem-Esteli, el clima laboral es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la institución, y con la propia actividad de cada uno. Es importante conocer la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente de trabajo en el que se desempeñan ya que tienen conocimiento de los factores fisiológicos, sociales y económicos que los lleva a estar satisfechos. Las dimensiones principales que han de considerarse como objeto de estudio para el clima organizacional son: ambiente físico, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional.

Al respecto, hoy en día las empresas están invirtiendo en sus trabajadores (clientes internos) con la finalidad de lograr un mejor desempeño, eficiencia y productividad; dando a conocer que tan valioso es el capital humano y cuánto puede ofrecer a los clientes externos (consumidores); como también conocer la importancia de los factores del clima laboral y cómo manejarlo.

Así mismo, al referirse al desempeño laboral que es relacionado a las condiciones que se encuentra ubicado el empleado y como ejerce sus funciones como parte de cada organización; por otro lado, se puede mencionar ¿Que se necesita para ofrecer un buen clima laboral en una organización? ¿Cómo funciona un clima laboral? ¿Cuáles son los efectos del clima laboral?

Para alcanzar el éxito del clima laboral dentro de las organizaciones es necesario que los gerentes líderes estén en constante comunicación con sus colaboradores por intermedio de planes de

acción que generan motivación respecto al trabajo. Este tipo de acciones pueden ser de carácter grupal para fomentar la mayor confianza posible entre todos los niveles de la empresa.

Es necesario el conocer más la importancia del clima laboral en el trabajo e importante saber que piensan los empleados sobre determinados aspectos de la empresa, así mismo tomar en cuenta su opinión sobre las actividades de su centro de labores, esto refleja la participación de los colaboradores para la toma de decisiones en mejora de la empresa, considerando la confidencialidad de los trabajadores.

De lo antes mencionado, se llega a mencionar que el objetivo es identificar los principales factores del clima Laboral en el Perú a través de una revisión sistemática de la literatura entre los años 2010 – 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de estudio

La siguiente Investigación se llevara a cabo, por medio de una Revisión Sistemática de La Literatura, según los estudios de Hernández (2014), autor del libro “METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION”, la revisión Sistemática de la Literatura, implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año se publican en el mundo, miles de artículos en revistas académicas y periódicos, libros y otras clases de sobre las diferentes áreas del conocimiento, si al revisar la literatura nos encontramos con que en el área de interés hay más de 5000 posibles referencias, es evidente que se requiera seleccionar solo los más importantes y recientes, y que además estén directamente vinculadas con nuestro planteamiento del problema de investigación. En ocasiones revisamos referencias de estudios tanto Cuantitativos como Cualitativos, sin importar nuestro enfoque, porque se relacionan de manera estrecha con nuestros objetivos y preguntas.

Es de mencionar que, de acuerdo con los términos de búsqueda, se efectuaron mediante palabras claves que guardan relación al aspecto geográfico del Perú, relacionados al clima laboral y otros factores que afectan la satisfacción del trabajador.

### 2.2 Tipos de Preguntas.

¿Cuáles son los efectos del clima laboral? y ¿Cómo identificar un buen clima laboral?

### 2.3 Criterio de Selección de Documentos.

Bajo este criterio de búsqueda se procedieron a en realizar un proceso de descarte de algunos artículos que presentan ideas generales o relacionados a otras disciplinas cercanas a la administración, por lo cual se incluyeron estudios de Recursos Humanos, Producción y Psicología; sin embargo, se tomaron en consideración trabajos con contenido teórico publicados en los últimos años, desde los años 2010 hasta el 2018, finalizando en excluir estudios de disciplinas de contables, Salud y Financieras.

Se realizaron en las bases de datos científicos, Ebsco, Proquest y Redalyc siendo estos buscadores programados para el idioma español, facilitando a que sea el número de artículos y libros de carácter teórico científico, se obtuvo de la biblioteca virtual de La Universidad Privada del Norte.

Tabla 01.

Selección y exclusión de documentos.

Tipo de documento	Periodo	Idioma	Estatus	Tipo	Total
Tesis	Antigüedad no mayor de 10 años	Español	Difundido en páginas acreditadas	pregrado	27
Artículos científicos	Antigüedad no mayor de 10 años	Español	Difundido en páginas acreditadas	Revistas científicas	13
Libros	Antigüedad no mayor de 10 años	Español	Difundido en páginas acreditadas	libros de administración	5

*Fuente: Elaboración Propia*

## 2.4 Descripción de la Fuente de Información

En la presente investigación podemos distribuir las fuentes de información electrónica en los últimos 10 años, para lo cual se utilizó la presente tabla.

Tabla 02. Fuentes de información realizadas

Tablan N°2

Fuentes de Información

FUENTE	DIRECCION WEB
EBSCO	<a href="https://www.ebsco.com/">https://www.ebsco.com/</a>
PROQUEST	<a href="https://www.proquest.com">https://www.proquest.com</a>
REDALYC	<a href="https://www.redalyc.org/home.oa">https://www.redalyc.org/home.oa</a>

*Fuente: Elaboración Propia*

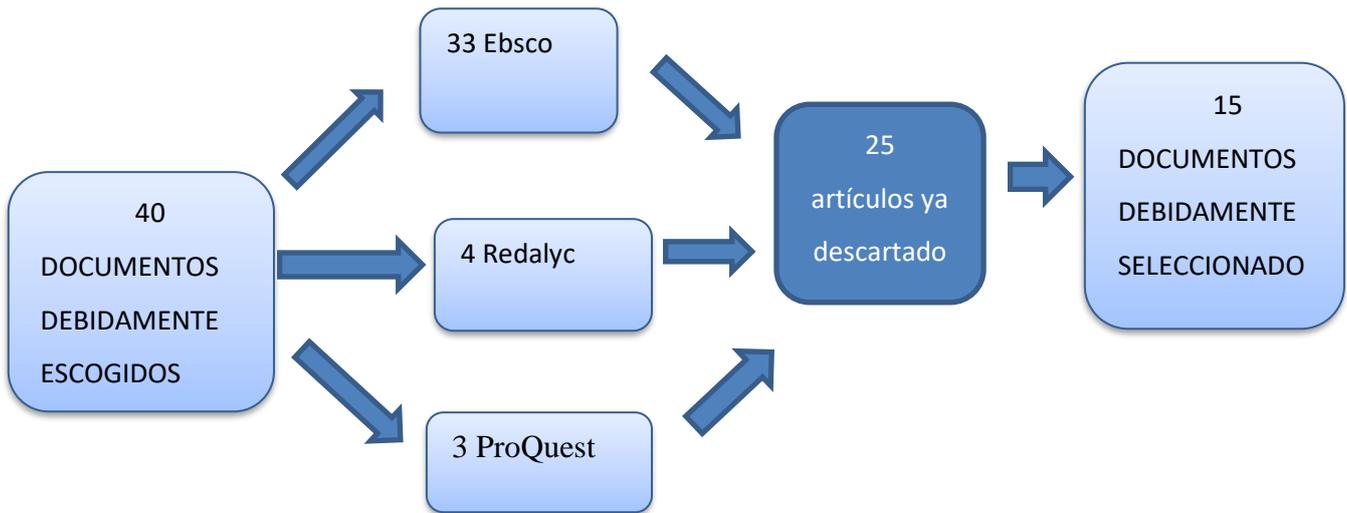


Figura 1 Flujo grama del proceso de selección de documentos.

Para el proceso de búsqueda se aleccionaron la palabra claves como son: Recurso Humanos, clima Laboral, Satisfacción laboral en el Perú y Clima Organizacional.



Figura 2. Esquema donde se puede observar la secuencia de las palabras claves.

## 2.5 Descripción por Periodo.

Se describe los tipos de documentos seleccionados y se ordena mediante el periodo de publicación correspondiente a los años 20010 - 2018.

Tabla 03.

Descripción por periodo de las Fuentes de información

Características de la Fuente por Periodo

Tipo de documento	Periodo	Total
TESIS	2010 - 2018	27
Artículos científicos	2010 - 2018	13
Libros	2010 - 2018	5

*Fuentes: Elaboración Propia*

## 2.6 Estrategia de Búsqueda.

Se aplicó la estrategia de búsqueda mediante conectores de fases (“y”, “o”), de las cuales nos facilitan la unión de palabras claves como clima laboral, recursos humanos, satisfacción laboral, teniendo en cuenta que estas palabras fueron empleadas para a búsqueda de artículos científicos en la presente investigación

Se trabajó con las fuentes de información de artículos y publicaciones de investigación de la biblioteca virtual como son: Ebsco, ProQuest y Redalyc.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

De verificar las publicaciones encontradas en el proceso de búsqueda conforme al capítulo anterior; del cual se cumple con el metodología de búsqueda.

La Tabla 01 nos muestra tres fuentes de información examinadas para el presente trabajo de investigación; el orden es el siguiente: Fuente 1 Ebsco source con 33 artículos ; Fuente 2 :Redalyc con 4 artículos y la Fuente ProQuest: 3 publicaciones científicas.

Tabla 1  
Artículos descartados por repetición.

	Fuente de Información	Número de artículos	Número de artículos repetidos en el proceso de búsqueda	Numero de artículo resultantes
Fuente 1	Ebsco	33	12	21
Fuente 2	Redalyc	4	2	2
Fuente 3	ProQuest	3	1	2

De los 25 Artículos que quedaron resultantes de la depuración mostrada en la tabla 01, fueron seleccionados siguiendo los siguientes criterios de exclusión.

- La publicación ofrece información poco relevante.
- La publicación Pertenece a otra disciplina de estudio.
- La publicación pertenece a otro País .

Se presenta la Tabla 02 con indicación de las publicaciones debidamente ordenadas en base a los criterios de exclusión antes señalados; indicando como referencia información de la Tabla 1.

Tabla 2  
Artículos descartados por los criterios de exclusión.

	Fuente de Información	Número de artículos resultantes (Tabla 01)	La publicación ofrece informaciones poco relevantes	La publicación Pertenece a otra disciplina de estudio	La publicación que pertenece a otro País
Fuente 1	Ebsco	21	2	1	1
Fuente 2	Redalyc	2	0	0	1
Fuente 3	ProQuest	2	0	0	1

### 3.1 Selección de Estudio

Posteriormente de haberse realizado las dos primeras depuraciones en las Tablas 01 y 02, se elaboró los siguientes gráficos demostrando los resultados, demostrando el desarrollo de la investigación a razón de los artículos descartados por repetición.

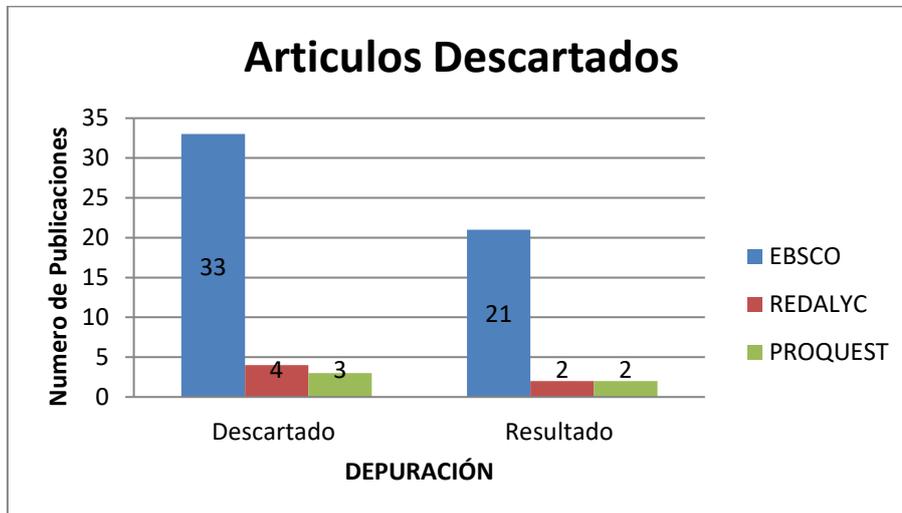


Gráfico 1. Se aprecia dos grupos de barras de fuentes de información demostrando el número total de publicaciones por descarte y el número total del resultado de publicaciones.



Gráfico 02. Criterios de Depuración.

En el Grafico se puede apreciar los criterios de depuración empleados en el presente estudio, la razón más relevante de este grafico se basa en los números de publicaciones. *La publicación pertenece a otro País 43,33%, La publicación ofrece información poco relevante 33.33% y La publicación Pertenece a otra disciplina de estudio 23.33%*

### 3.2 Características de evaluación de los estudios.

De los 25 artículos y publicaciones se lograron identificar diversos datos estudios donde se logran calificar las siguientes descripciones: Libros, tesis y artículos científicos, año de publicación y país, material de estudio que se procedió analizar de conformidad a la metodología aplicada en este trabajo.

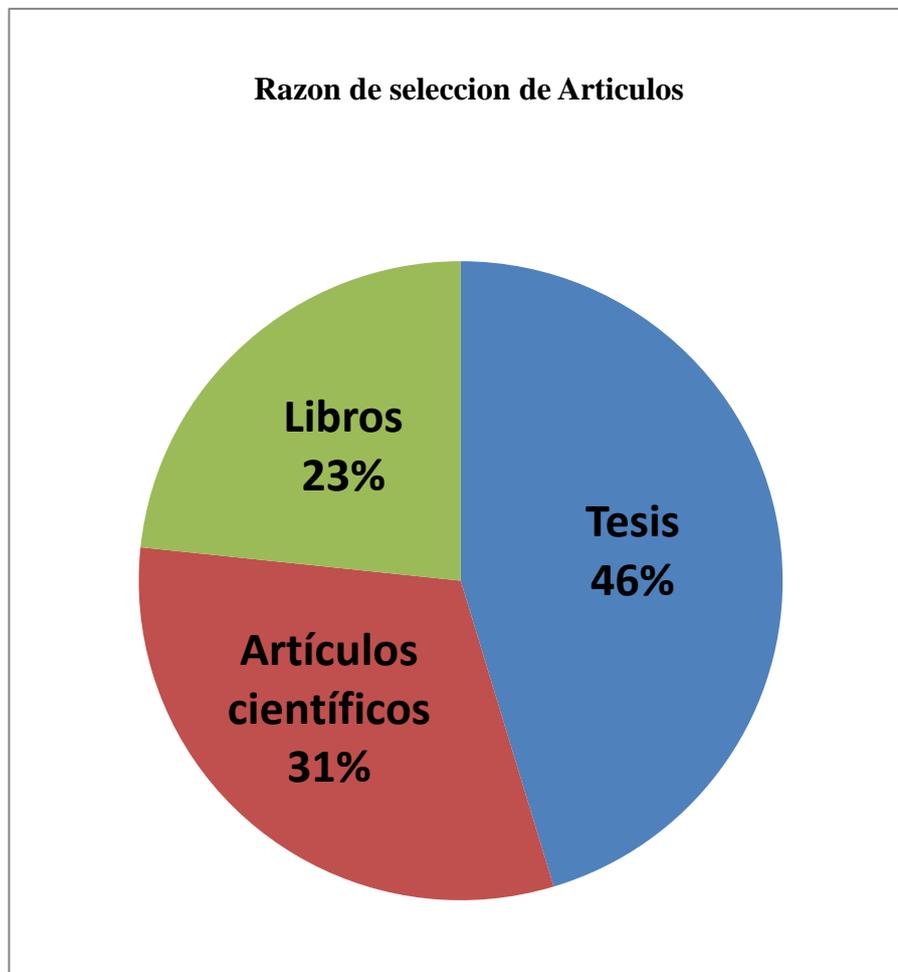


Gráfico 03. Gráfico de Razón de selección de revistas

El grafico 03 se puede apreciar la selección de artículos científicos de los años 2010 – 2018, donde se indica el porcentaje siguiente: *Tesis 46%*, *Artículos 31%* y *Libros 23%*, donde el objetivo de esta investigación se basa en el tiempo de la publicación de estos artículos.

### 3.3 Análisis Global de los estudios.

En el Grafico se puede verificar que los años 2010 al 2013 relacionados al periodo de 2 años, donde el mayor porcentaje de los artículos comprende en 35% y 36% indicando que es esos márgenes de tiempo de estas publicaciones vienen siendo estudiadas y tomadas en cuenta para mejorar las relaciones entre los empleados y demás miembros de las organizaciones que vienen siendo afectados por los diversos factores en el clima laboral.

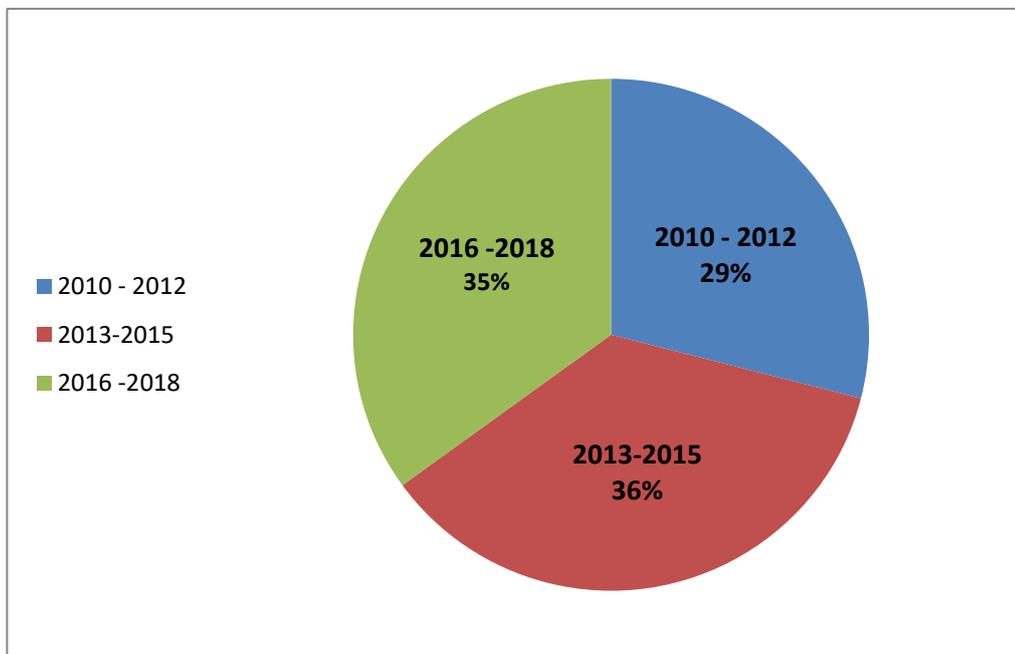


Gráfico 04. Periodo de los años donde los artículos fueron seleccionados.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

- Según la Revisión Sistemática de La Literatura, el estudio de las variables que influyen en el clima laboral, según bibliografías buscadas en Proquest, Ebsco y Redalic de un total de 40, entre los años 2010 y 2018, nos permitió identificar aspectos básicos en cuanto al mejoramiento del clima laboral en Perú y América Latina.
- En los procesos de búsqueda, se utilizó palabras claves como, Clima Laboral, Satisfacción Laboral, Organización Laboral, corrobora la importancia que representa para las empresas peruanas y latinoamericanas, el enfoque y las estrategias para mejorar el clima laboral entre sus colaboradores y la gestión de éxito o fracaso en implementarlos
- Cada año se publican más libros, temas, tesis, relacionados al clima laboral, por tal motivo la Investigación Sistemática de La Literatura, respecto al clima laboral, se encuentra en constante renovación para el mejoramiento de este.
- Se concluye que 15 los artículos seleccionados para esta investigación describen los enfoques y las variables, para seguir investigando e implementando el clima laboral en las empresas peruanas y latinoamericanas.

## REFERENCIAS

- Barrios, K, C (2017) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el contexto post-fusión de una empresa Retail (Zona Sur Costa)*. Bacheloir Thesis
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas
- Chiang, M & Vega M. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral*. 2010 Book
- Chirinos, M. (2018) *Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; repos torio de tesis USAT
- Del Toro. María C., & Salazar S, J., (2011) *Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de Ingeniería*. Libro Santa Marta, tomo 5, nº 10.
- Garza Chávez, J. A. (2016). *Relación entre clima laboral y estilos de liderazgo en una empresa comercializadora de Monterrey*.
- Jiménez Bonilla, D. M., & Jiménez Bonilla, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products Company*
- Moreno P., Sorleidy. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Choco Diego Luis Cordova*. Revista Científica de Ciencias de la Salud.
- Manuel Patrón Cortés, R. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global*. *Anáhuac Journal*, 13(2), 9–26.

- Reyeas, R.& Zarate P., D (2017). *Factores del Clima Organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco Banbif de Trujillo, 2016*. Tesis Digitales-UPNorte
- Páez Díaz, J. A. (2016). *Estudio de clima laboral en una empresa de comunicaciones del Noreste de México*
- Pupo B, & García V. (2014). *Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente, caso hotel de la cadena Islazul en el oriente cubano*
- Portel, D& Ramírez D., (2012) *Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en la empresa de transportes de encomiendas de la ciudad de Bogotá*. Thesis
- Prado, J., Saiso, A (2011). *La Escala Mexicana de acoso en el trabajo (EMAT): Violencia Laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio*. Revista Interamericana de Psicología ocupacional; Medellín Tomo 30, n<sup>a</sup> 2
- Zangaro, B., Marcela. (2011). *Avatares del Clima Laboral, bajo el volcán*. Revista de Información Científica.