



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INSTRUMENTOS DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS. UNA REVISION SISTEMATICA DE LA LITERATURA CIENTIFICA DE LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Manuel Alexander Gallardo Vidaurre

Lizbeth María Vilca Olortegui

Asesor:

Lic. Gustavo Javier Piazze Garnica

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Gustavo Javier Piazze Garnica, 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 (los) estudiante(s):

- Manuel Alexander Gallardo Vidaurre
- Lizbeth María Vilca Olortegui

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “INSTRUMENTOS DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS. UNA REVISION SISTEMATICA DE LA LITERATURA CIENTIFICA DE LOS ULTIMOS DIEZ 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.

Lic. Gustavo Javier Piazze Garnica

Evaluador



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y el nombres y apellidos del director o coordinador de carrera*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Gallardo Vidaurre, Manuel Alexander y Vilca Olortegui Lizbeth María* para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “Estudio del clima laboral de los colaboradores de la empresa de servicio, una revisión sistemática de la Literatura Científica de los últimos diez años”.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Lic. Gustavo Javier Piazze Garnica

Evaluador



DEDICATORIA

A nuestro creador que nos guía y nos da la fuerza necesaria para seguir adelante,
que nos bendice y protege día a día.

A nuestra familia por el apoyo incondicional, por la confianza depositada en
nosotros y también por los principios y valores que inculcaron desde temprana edad.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera infinita a Dios. A nuestra familia siempre, porque todo esfuerzo es para ellos, porque cada éxito es compartido.

A la vida misma, la cual mediante sus experiencias, nos enseñó que caminos debíamos de seguir.

A nuestros maestros por los conocimientos brindados y la pasión que le ponían en cada lección que brindaban en clase, en cada consejo estudiantil, en cada duda que resolvían. A la Universidad, por la oportunidad que nos brindó de ser parte de ellos y ser partícipes de este gran proyecto de vida.

“Un poco más de persistencia, un poco más de esfuerzo, y lo que parecía irremediamente un fracaso puede convertirse en un éxito glorioso” – Elbert Hubbard.



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	15
REFERENCIAS	20
ANEXOS	

¡Error! Marcador no definido.



ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	13
Tabla 1	14
Tabla 2	18
Tabla 2	19
Tabla 3	20
Tabla 3	21



Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

Resulta evidente que cada día sobresale el papel del clima organizacional, pues es un tema vital para casi todas las empresas del Perú, las cuales buscan una mejora continua del ambiente de cada organización, para así alcanzar un posible aumento en la productividad, o quizás una mejor ambiente laboral.

Actualmente, el Clima organizacional es un factor que no pasa desapercibido en el desarrollo empresarial, es por ello que su estudio a profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el espíritu de toda organización.

Es en ese sentido, que las organizaciones buscan encontrar nuevos instrumentos de evaluación del Clima Organizacional y el objetivo de nuestro trabajo es reconocer los diversos instrumentos de evaluación que conllevan al análisis de cada uno de ellos, estudios e identificar las características más principales, sus influencias, y la aplicación de los mismos dentro de las organizaciones.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Clima laboral, Factores del Clima Organizacional, Empresas de Servicios.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional es un tema de interés desde los años noventa, y en su evolución ha dejado de ser solo un elemento en las organizaciones para convertirse en un componente de relevante importancia estratégica y diferenciadora para aquellas empresas que buscan una ventaja competitiva (Porter, 1980; Barney, 1986). Diversos estudios ofrecen evidencia del impacto positivo del clima a nivel organizacional, influyendo no solo en la percepción de los individuos –moral de los empleados, el compromiso, la productividad, la salud física, el bienestar emocional– (Huselid, 1995; Delery y Doty, 1996) sino también en los resultados Financieros (Denison, 1990; Gregory et ál., 2009).

El clima organizacional sirve de guía a los empleados integrados trabajando en equipo y da las pautas acerca de cómo las personas deben comportarse dentro de esta. Se tiene evidencia de que, en varias organizaciones, el clima es un factor preponderante en las compañías que se refleja cómo la conducta de la gente cambia en el momento en que traspasa las puertas de la empresa, transformando la manera como se desenvuelven, dependiendo del contexto en el que se encuentre o la influencia que reciba del medio.

Las primeras alusiones al término de clima organizacional se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939), Flesihman (1953) y Argyris (1958), citados también por Toro (2001), y desde entonces se han venido proponiendo diversas definiciones, realizando estudios empíricos y sosteniendo discusiones académicas en relación a este tema.

Francis Cornell en 1955, definió el clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen personas de sus trabajos o roles. Según este autor, el clima organizacional son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima y a partir de ello, estas percepciones se podrán conocer y determinar las características de clima laboral.

Los instrumentos de la medición del Clima organizacional son muchos y diversos, sin embargo ellos nos permitirán medir la satisfacción laboral que van desde las emociones personales, la felicidad en el centro laboral hasta el espacio en el que se desarrollan todas las actividades laborales.

El propósito de esta investigación es, entonces, reconocer los instrumentos de evaluación del clima organizacional en el país, a partir de los trabajos publicados en revistas científicas indexadas, en un rango de 10 años entre el 2006 y el 2017.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Nuestro trabajo se basa en el uso de una revisión sistemática, la cual se define en aquella que forma parte de una investigación, que forma parte del estudio de las pruebas disponibles sobre una determinada intervención, tiene como objetivo de responder a cuestiones concretas, haciendo uso de una metodología explícita y rigurosa a la vez. La RS, se ha convertido en un diseño de investigación en el que las unidades de estudio corresponden a los trabajos originales que se revisan.

Este tipo de investigación surgió para desarrollar la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los instrumentos de evaluación del clima organizacional de empresas de servicios?

El desarrollo del análisis de la investigación, logró obtener una reflexión desde una aproximación conceptual, sobre diferentes instrumentos, teorías, factores, enfoques, entre otros, así como también la experiencia de la aplicación de diferentes investigaciones realizadas en las empresas de la región latinoamericana.

Para la obtención de información, se hizo una búsqueda en la cual se obtuvo diferentes artículos, libros, publicaciones; entre otros.

Es por ello que para nuestra búsqueda de información se está utilizando diferentes fuentes de información virtuales como Google Académico, Latindex, Redalyc, Scielo, Dialnet entre otras.

Google Académico



ITEM	NOMBRE DEL AUTOR	TITULO DE LA INVESTIGACION	FUENTE	TIPO DE INVESTIGACION	AÑO	PAIS
1	Vivian Noriega Bravo y Maria del Carmen Pria Barros	Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores	Scielo.ORG https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662011000200004&script=sci_arttext	Cuantitativa	2010	Cuba
2	Esther Meza Barajas	Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial	Scielo.ORG http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lang=pt	Cuantitativa - Descriptiva	2017	México
3	Zenaida Solis Chuquiyauri, Luisa Zamudio Eslava, Juan Matzumura Kasano, Hugo Gutierrez Crespo.	Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015	Scielo. ORG http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lang=pt	Cuantitativo, Prospectivo, Correlacional de corte transversal.	2016	Perú
4	Yolanda Calcina	EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012	Scielo. ORG http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lang=pt	Revisión Sistemática de la literatura y Cuantitativa	2013	Peru
5	Dra. Alina Segredo Perez, DrC. Julia Perez Piñero, DrC. Pedro Lopez Puig	Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública	Google Académico http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2015/csp154d.pdf	Descriptivo - Cuantitativo	2015	Cuba
6	Beatriz Acosta U. y Cynthia Venegas G.	Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio	Google Académico http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006	Exploratoria y Descriptiva	2010	México
7	Rosario Dueñas y Maria Bobadilla Quispe	NIVEL DE ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS	Scielo.ORG http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100005&lang=pt	Cuantitativo, con modelo descriptivo.	2013	Perú



		CENTROS TÉCNICOS PRODUCTIVOS DE LA PROVINCIA DE MELGAR AYAVIRI- PERÚ, 2013				
8			Google Académico			

La selección de los artículos que se tomó como referencia la base de datos de diferentes fuentes de información en diferentes buscadores, a continuación detallamos algunos de ellos:

- Clima laboral
 - Autores: Federico Gan, Jaume Triginé
 - Madrid: Ediciones Díaz de Santos, [2012]
 - <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3228364>.
- **Clima organizacional y satisfacción laboral**
 - Autor: Juarez Adauta Salvador
 - Universidad de México
 - Fuente: [Revista Médica del IMSS](#). 2012, Vol. 50 Issue 3, p307-314. 8p.
- Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.
 - Autores: José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez, Rubén Cañedo Andalia
 - Ciudad de la Habana Oct 2009
 - <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

- Clima y satisfacción **laboral** en el contexto universitario
 - Autores: Pecino-Medina, Vicente; Mañas-Rodríguez, Miguel A.; Díaz-Fúnez, Pedro A.; López-Puga, Jorge; Llopis-Marín, Juan-Manuel. Psicólogos. (Universidad Católica San Antonio de Murcia y Universidad de Almería)
 - País: España
 - <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=bc05dab0-857f-4725-b36f-68d6ab4259dd%40sessionmgr4010>.
- Estilos de dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile.
 - Autores: [B., Andrés Raineri](#)¹(Escuela de Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile)
 - <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=23&sid=bc05dab0-857f-4725-b36f-68d6ab4259dd%40sessionmgr4010&bdata=JkF1dGhUeXB1PXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=32152222&db=bth>.
- El concepto de Clima organizacional, sus fundamentos teóricos e investigación en España
 - Autor: José Sánchez, Esteban Alonso y Francisco Palací
 - Departamento de Psicología Social y Antropología
 - Universidad Salamanca



- País: España

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos obtenidos en las bases de diferentes buscadores fueron: Scielo, Redalyc y Ebscohost, dichos filtros fue durante un periodo 2005 - 2015 en español e inglés de países latinoamericanos en el caso de scopus ha sido agregado de la revista construcción de instrumentos de medición de valores por competencias según

Definición del Clima Organizacional

En la actualidad en clima organizacional se ha convertido hoy en día en un tema importante ya que va de la mano a la mejora del trabajo y ambiente pues este resulta ser un enfoque administrativo importante en el proceso de toma de decisiones y mejora de la productividad de los colaboradores ya que esto conduce a cambios repentinos en la organización y esto repercute al mejoramiento de la compañía.

Cabe recalcar, que el clima mide también el comportamiento de las personas, el desarrollo de los mismos optando por un trabajo favorable logrando los objetivos y metas organizacionales. En el siguiente cuadro definiremos el concepto del clima empleado por los diferentes autores de distintos países en donde identifican el clima como un factor clave dentro las de las organizaciones. Desde luego, el clima organizacional es entendido, en términos generales, como una variable interviniente entre el contexto de una organización

y la conducta de sus miembros, así como intenta capturar o comprender cómo los empleados experimentan el trabajo en sus empresas o instituciones (King, Heb, George y Matusik, 2010; Paterson et al., 2005; Brunet, 2002).

Instrumentos de evaluación del clima laboral

Dentro de las dimensiones que más se evalúan en los instrumentos se encuentra, en primer lugar, el factor de toma de decisiones. Este factor hace referencia a la percepción que se tiene de la capacidad para decidir sobre cuál es la alternativa más viable según la consideración de las personas en las organizaciones. En tanto Patterson *et al.* (2004 y 2005), basándose en una extensa revisión de la literatura, generaron un instrumento que consideró las siguientes dimensiones: involucramiento, autonomía, soporte del supervisor, integración, preocupación por el bienestar del empleado, desarrollo de habilidades, esfuerzo, reflexividad (capacidad para pensar en las decisiones laborales), innovación y flexibilidad, enfoque externo a la organización, claridad de metas, presión para producir, calidad (en el trabajo y de la empresa), retroalimentación del desempeño, eficiencia, formalización, tradición (seguir normas establecidas por años), afecto hacia los empleados, satisfacción general hacia el trabajo (respecto al superior, la organización y el puesto en sí), y dedicación en el trabajo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En conclusión, podemos afirmar que tampoco se observa un consenso sobre qué variables deben medirse en cuanto al clima organizacional. Sin embargo, una vez más este panorama puede “iluminarse” con una operacionalización del clima organizacional a través de un modelo que lo contextualice y ubique, así como mida sus dimensiones (Patterson *et al.*, 2005). Ahora bien, cabe aclarar que las visiones sobre el clima en las empresas e instituciones lo han vinculado con otro elemento importante: la cultura organizacional (por ejemplo, Robbins y Judge, 2010; D'Amato y Burke, 2009; Robbins, 2006). A continuación, detallo algunos instrumentos de evaluación del clima.

Tabla 1: *Instrumentos de Medición según Koys & Decottis (1991)*

Autonomía	
	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo
	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo
	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.
	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.
	Organizo mi trabajo como mejor me parece.
Cohesión	
	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.
	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.
	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.
	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.
	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.
Confianza	
	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.
	Mi jefe es una persona de principios definidos
	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.
	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.
	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.
Presión	



empresas de servicios. Una revisión sistemática de la Literatura Científica de los últimos diez años.

	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.
	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.
	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.
	Me siento como si nunca tuviese un día libre.
	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.
Apoyo	
	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito
	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.
	Mi jefe me respalda 100%
	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.
	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.
Reconocimiento	
	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.
	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.
	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.
	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.
	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.
Equidad	
	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.
	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.
	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.
	Mi jefe no tiene favoritos
	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.
Innovación	
	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.
	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas
	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.
	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.
	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.

Fuente: Elaboración propia (2018)



Conclusiones

Las conclusiones del presente estudio podemos observar que a lo largo de los años los instrumentos de medición del clima laboral de las empresas latinoamericanas han sido varias, ellas se han ido desarrollando con el tiempo y moldeándose a la épocas modernas.

Cada año, los estudios demuestran la importancia del clima laboral a nivel global, es un tema que las grandes corporaciones desarrollan, por ende la elaboración y desarrollo de instrumentos modernos es importante.

En el estudio mencionamos algunas de ellas, algunas guardan estrecha relación, y denotan un resultado que puede ser favorable para la empresa y/o corporación, pero que se debe tomar en cuenta pues no debemos olvidar que el capital humano es importante para todo tipo de empresas.

Lamentablemente en el Perú, estas herramientas de evaluación no son muy consideradas dentro del mercado laboral, pues recordemos que tenemos a la informalidad que si bien genera puestos laborales, también genera retraso y explotación humana, ello es algo donde creemos el estado peruano debe incidir y poner mayor atención.

La aplicación de instrumentos de medición siempre será favorable tanto para la empresa como para los trabajadores, en la cual los últimos involucrados serán motivo de estudio.



REFERENCIAS

1. Beatriz Contreras Chavarria y Patricia Matheson Vargas. Una herramienta para medir clima laboral: cuestionario de LITWIN y STRINGER. (1984)
<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
2. Alina Maria Segredo Perez. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. (2017).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006
3. Smith H. Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional. Multiciencias. 2006
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/904/90460106/90460106.html>