



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL PROCESO DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN ORGANIZACIONES COMERCIALIZADORAS DE ACERO EN LIMA METROPOLITANA”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Erika Zila Puquio Tello

Asesor:

Mg. Maria Mendez Cañon

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mag. Maria Mendez Cañon, 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):

- Mary Paredes Ortiz
- Erika Zila Puquio Tello

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “REVISION SISTEMATICA DEL PROCESO DE DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL EN ORGANIZACIONES COMERCIALIZADORAS DE ACERO EN LIMA METROPOLITANA”: una revisión de la literatura científica, 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.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y los nombres y apellidos del director o coordinador de carrera*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

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

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Evaluador

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, ánimo constante y por acompañarnos en las diferentes etapas de nuestras vidas, tan sólo con el fin de fomentar en nosotras el deseo de progreso y el anhelo del triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por las bendiciones que nos ha dado en la vida, por estar siempre a nuestro lado y darnos una familia maravillosa, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra carrera y poder culminarla con éxito, por protegernos en cada paso que damos y por ayudarnos a ser las personas que hoy en día somos.

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	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	13
METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS.	15
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	21
Referencias.....	23
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 : FORMATO DE LA TABLA DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	14
TABLA 2 : ARTÍCULOS DESCARTADOS POR REPETICIÓN EN LAS FUENTES DE PUBLICACIONES CONSULTADAS.	17
TABLA 3 : ARTÍCULOS DESCARTADOS POR CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.	19

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 : RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN.....	13
FIGURA 2 : FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE ARTÍCULOS.....	15
FIGURA 3 : PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	16

RESUMEN

En este trabajo de investigación teórica se ha realizado una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de investigar el proceso del diagnóstico del clima laboral en organizaciones. Analizar las diferentes investigaciones de datos acerca del tema en mención basándonos en trabajos hechos en los años 2005 al 2018. Se eligió cuatro fuentes de información para realizar la revisión bibliográfica, son: Ebook Central, Proquest, Pearson y Ebsco así como también los repositorios de universidades reconocidas en las cuales se hizo una recopilación de trabajos de investigación que estuvieran acorde con nuestro proyecto y de la misma forma se hizo una depuración de los artículos que se repetían y que no concordasen con la investigación. Se tuvo en cuenta que todos los artículos debían estar en español y dentro del ámbito y tiempo de estudios de los cuales se ha realizado una estricta evaluación. Se han observado tendencias en las investigaciones que se mencionan en la discusión y se amplían las conclusiones dándonos más perspectiva.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, motivación laboral, satisfacción laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Para los fines de la investigación que nos hemos establecido los autores nos abocamos a obtener toda la información referente al tema de investigación llevando a cabo una Revisión Sistemática de la Literatura de todas las investigaciones primarias que se han realizado durante los últimos seis años

En el mundo actual las empresas deben ser competitivas y para esto se necesitan ventajas sostenibles donde se tome en cuenta la innovación y la mejora continua. Frente a estos retos y desafíos los recursos humanos se han convertido en uno de los fundamentos de competitividad en la cual las personas marcan la diferencia en el funcionamiento de una organización.

De acuerdo con (Hernández, 2008), el diagnóstico del clima organizacional es una estrategia apoyada por la alta dirección, para modificar el comportamiento colectivo, basada en capacitación y sensibilización del personal, desarrollada para lograr un cambio planeado de la organización, se centra en los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, tomando como punto de partida a las personas, se guía hacia la misión evaluando su estructural actual y procesos técnicos o productivos de la organización.

Por todo lo expresado anteriormente, la presente investigación está orientada a indagar ¿Cuál es el proceso para el diagnóstico del clima laboral en organizaciones comercializadoras de acero en Lima Metropolitana? De este modo, mediante la investigación de un grupo de empresas del sector de comercializadoras de acero en Lima Metropolitana, se pretende recabar información que permita integrar un proceso de

diagnóstico de clima organizacional con la finalidad de conocer los principales procesos para el diagnóstico de clima en el sector.

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización.

Crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización. Habiendo definido estos conceptos se hizo la formulación del problema y que a su vez este enunciado tenga relación directa con los objetivos de la investigación.

Para esta revisión de literatura se planteó como parámetro contar con una selección, las investigaciones realizadas en los últimos 13 años por la necesidad de contar con material bibliográfico actualizado. Con la firme intención de darle un carácter serio y objetivo a esta investigación teórica se consultó con fuentes absolutamente confiables, de reconocida notoriedad académica en el campo de la investigación académica, por lo que se acudió a repositorios, bibliotecas virtuales de universidades nacionales y extranjeras. Posteriormente realizamos una selección de todas las investigaciones que logramos reunir haciéndolas coincidir con los criterios de búsqueda previamente establecidos.

La revisión arrojó mucha información que se evidencio en trabajos de investigación, tesis, artículos científicos. Estos trabajos pasaron por un proceso de selección, descartando algunos trabajos para especificar los contenidos de acuerdo a la calidad de la investigación que queríamos mostrar y que se plantea en este formato de revisión sistemática.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

El siguiente estudio se realizó mediante una búsqueda sistemática de literatura científica, se utilizó como metodología el análisis de contenidos (Hernández, 2008). La pregunta de investigación para el siguiente proceso metodológico fue: ¿Cuál es el proceso para el diagnóstico del clima laboral en organizaciones comercializadoras de acero en Lima Metropolitana?

Fuentes de búsqueda de información.

Se trabajó con las fuentes de información de artículos y publicaciones de investigación de la biblioteca virtual como son: Ebook Central, Proquest, Pearson y Ebsco, los repositorios de la Universidad Privada del Norte, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad San Ignacio de Loyola y la Universidad del Pacifico.

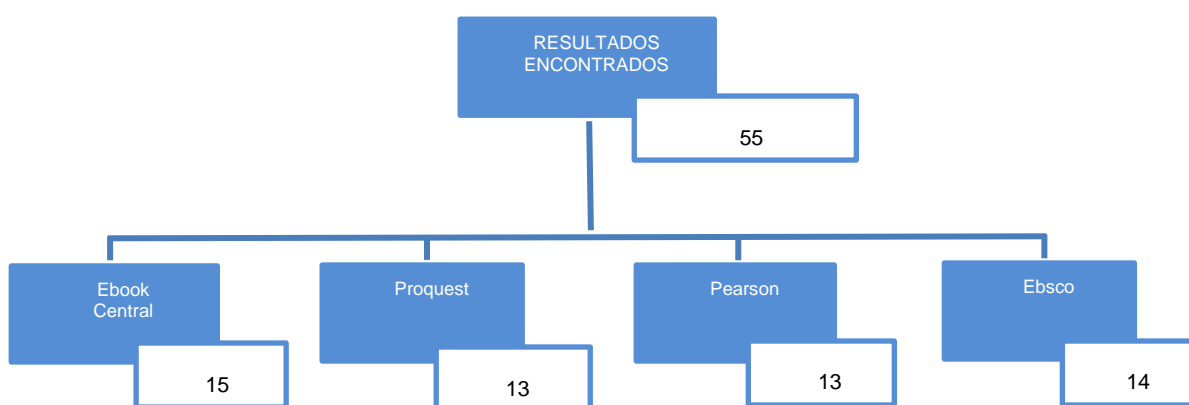


Figura 1 : Resultados de la búsqueda de información

Los estudios se sintetizaron en tablas pre-diseñadas y se extrajo la siguiente información: autor/es y año de publicación; lugar donde se realizó el estudio; objeto de estudio de la investigación, variables que se analizaron, metodología del análisis.

Para la clasificación de los documentos se consideró una matriz que permitió recopilar los datos de mayor relevancia para el estudio.

Tabla 1 : Formato de la tabla de clasificación de documentos

Base de Datos	Accesibilidad	Cita en APA	Autor	Título	Palabras Clave	Resumen del Artículo	Revista de publicación	País	Año	¿Estudio de trabajo Empírico?	¿Qué tipo de estudio se realizaron?	¿Qué variables se analizaron?	¿Cómo se realizó la medición (instrumento)?	Observación	Inclusión	Exclusión

En la figura 2.- Se presenta el flujo grama del proceso de selección de estos estudios.

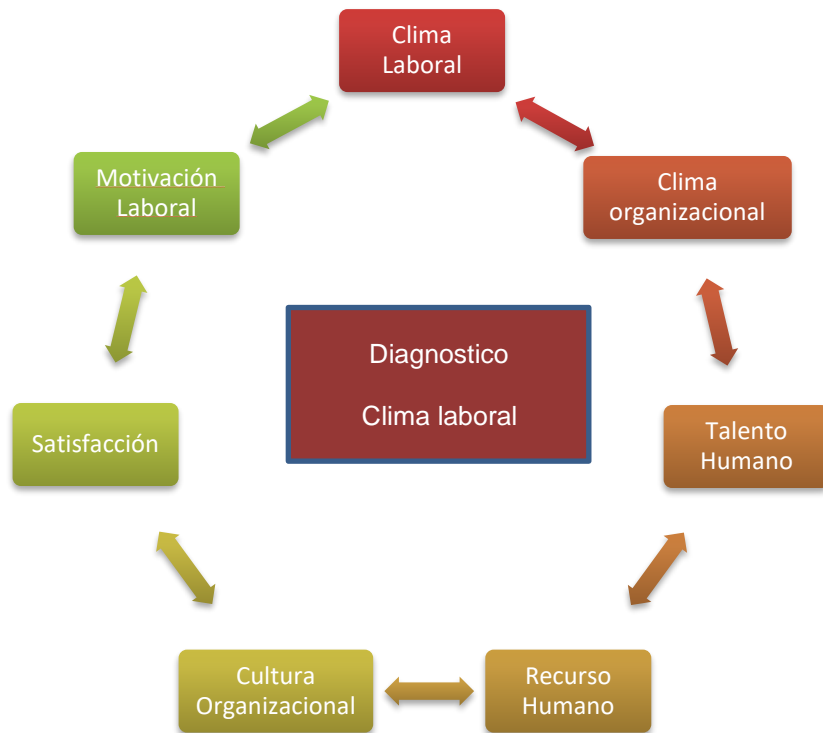


Figura 2 : Flujograma del proceso de selección de artículos

En el flujograma pueden observar las palabras claves utilizadas para la realización de la investigación. Estos conceptos fueron los que determinaron las búsquedas realizadas para el proyecto.

CAPÍTULO III. RESULTADOS.

Según la búsqueda realizada encontramos 55 documentos relevantes, de los cuales 15 se obtuvieron de Ebook Central, 13 de Proquest, 13 de Pearson y 14 de Ebsco; por lo que fueron descartados 39 artículos por repetición de búsqueda; pero una vez que se aplicó los criterios de inclusión y exclusión, se consideraron para esta revisión sistemática los 16 artículos restantes. Tal como se muestra en la figura 3.

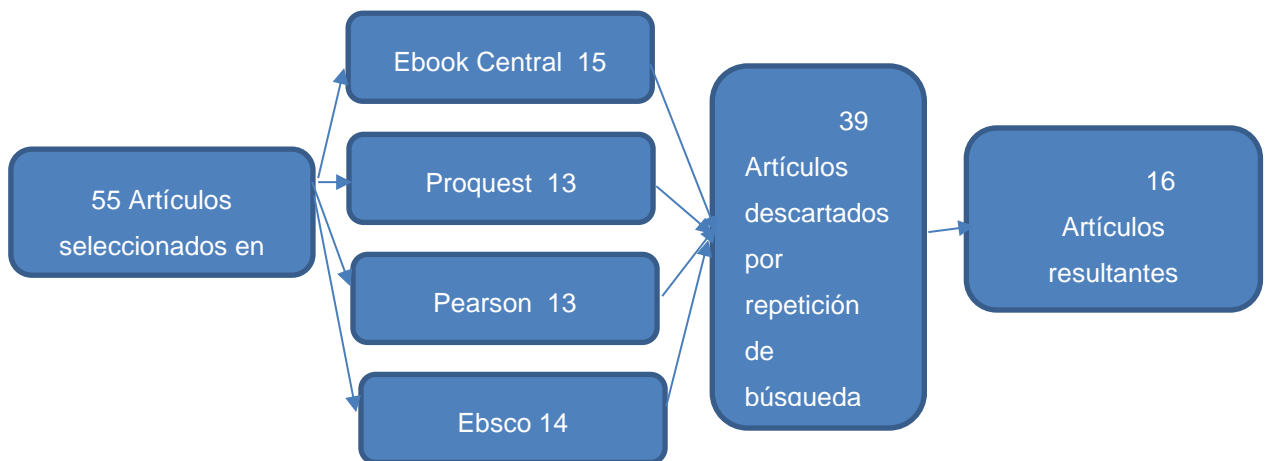


Figura 3 : Procedimiento de selección de la unidad de análisis

A partir del análisis de todas las publicaciones consultadas y seleccionadas siguiendo nuestra metodología de búsqueda y análisis basada en los criterios de selección ya descritos. La investigación teórica es importante porque nos ayudara con los análisis para el diagnóstico del clima laboral que es el motivo de este trabajo.

La búsqueda de la fuente de información se efectuó en el periodo de los años 2005 al 2018, consideramos necesario ampliar nuestro ámbito de búsqueda encontrando información tanto en el plano nacional como en el extranjero, de acuerdo a nuestros 3

criterios de búsqueda (No se ajusta a los criterios de búsqueda, No pertenece al período de estudio, No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación) solo dieciséis de las diferentes publicaciones relevantes fueron seleccionadas para el análisis, asimismo cincuenta y cinco de las publicaciones elegidas inicialmente no cumple con los criterios de búsqueda, por lo tanto se depuraron treinta y nueve

Conforme se iban descartando las investigaciones fue importante también excluir todas las investigaciones que no iban a tener mayor connotación y que pudieran desviarnos del tema principal de investigación, no por ello menos importante en su concepción. Es importante precisar que encontramos investigaciones muy importantes y valiosas para la presente investigación en repositorios de universidades de prestigio trabajos de investigación que no habían culminado la misma y otras investigaciones que mantenían en reserva los resultados de su trabajo, por lo que a pesar de encontrar ciertas coincidencias en la realidad problemática fueron descartados ya no se tenía una seguridad acerca de la metodología utilizada al no ser descrita en su integridad.

La Tabla 2 muestra las cuatro fuentes de información consultada para la presente investigación, las fuentes y las respectivas publicaciones que fueron seleccionadas son: Fuente 1: (Ebook Central; PUCP) con 05 publicaciones; Fuente 2: (Universidad Privada del Norte) con 04 publicaciones; Fuente 3 (Repositorio USIL) con 04 publicaciones y la Fuente 4:(Ebsco; Repositorio Universidad del Pacifico) con 03 publicaciones científicas.

Tabla 2 : Artículos descartados por repetición en las fuentes de publicaciones consultadas.

	Número de artículos y/o publicaciones	Número de artículos descartados por repetición de búsqueda	Número de artículos resultantes
Fuente 1: Ebook Central; PUCP)	15	06	05
Fuente 2: Universidad Privada del Norte (biblioteca virtual)	13	05	04
Fuente 3: Repositorio USIL (biblioteca virtual)	13	07	04
Fuente 4: Ebsco; Repositorio Universidad del Pacifico (biblioteca virtual)	14	03	03

Los 16 artículos resultantes de la depuración mostrada en la Figura 3 fueron seleccionados siguiendo los siguientes criterios de exclusión:

- No pertenece al periodo de tiempo de estudio.
- Es un artículo teórico.
- No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación.
- No pertenece al ámbito de estudio.

La Tabla 3 muestra todas las publicaciones ya seleccionadas organizadas según los criterios de exclusión. Para una mejor presentación de los resultados obtenidos, son empleados una selección del estudio, características de estudio y un análisis global del estudio, como se muestra a continuación.

Tabla 3 : Artículos descartados por criterios de exclusión.

	Artículos o publicaciones resultantes - Tabla 01	No pertenece al período de estudio	Es un artículo teórico	No proporciona datos relevantes para las preguntas de investigación	No pertenece al ámbito de estudio
Fuente 1: Ebook Central (biblioteca virtual)	09	2	2	3	2
Fuente 2: Proquest (biblioteca virtual)	08	3	1	4	1
Fuente 3: Pearson (biblioteca virtual)	06	4	1	3	1
Fuente 4: Ebsco (biblioteca virtual)	11	2	3	1	4

Según la búsqueda realizada, al analizar cada publicación hemos podido deducir que: el clima organizacional es de vital importancia tanto en su estructura como en su funcionamiento; tienen diferentes características que varían entre sí, estas están conformadas por el medio ambiente, humano y físico en el que se realiza el trabajo diario el cual influye en la satisfacción y por ello en la productividad de la empresa; se busca la mejora personal y de la organización donde las personas se desempeñen diariamente de la manera adecuada, ya que de no ser así la productividad y eficiencia serían deficientes.

Por lo que es importante y necesario tener un clima idóneo de trabajo en el cual los trabajadores consigan un compromiso de querer pertenecer a la empresa. Hoy en día existen empresas que son mucho más competitivas ante su competencia, ya que estas han implementado una serie de reglas para lograr alcanzar sus objetivos y llegar al éxito; en las cuales está la realización de un diagnóstico de clima organizacional, que va permitir la identificación de las causas que estén impidiendo el buen desarrollo de sus tareas y de esa manera tomar acciones para generar una mejora en sus actividades y así lograr la

satisfacción entre sus trabajadores lo cual va dar como resultado un clima saludable y armonioso.

El diagnóstico organizacional es debe ser procedimiento planificado y necesario para saber cómo se encuentra la organización y así poder evaluar y analizar e inmediatamente comenzar un procedimiento que genere el cambio y mejora de la organización. Para lograr buenos resultados se deberá hacer que la organización produzca bienes y servicios de calidad; sin dejar de lado la parte humana y económica de cada uno de sus integrantes.

El presente trabajo tiene como objetivo general presentar un análisis comparativo de los principales resultados de estudios, realizados con relación al Clima laboral en empresas de producción y servicios.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSION

La búsqueda de los artículos de análisis se realizó en una delimitación de tiempo de 13 años; se efectuó la recopilación de publicaciones entre los años, 2005 - 2018, fue necesario ampliar nuestro ámbito geográfico de búsqueda del original, ámbito solo Perú, al ámbito regional, Sudamérica, siguiendo los criterios de búsqueda dieciséis publicaciones relevantes que fueron seleccionadas.

La presente revisión sistemática de literatura científica es de gran importancia, al poder revisar trabajos que se han realizado con anterioridad y siguiendo nuestro objetivo de estudio seleccionado con los verdaderos aportes de la literatura científica, según los parámetros que nos fijamos como son la originalidad, característica necesaria de toda publicación científica relevante.

Es oportuno mencionar que en el año 2017 es donde encontramos más investigaciones en el ámbito nacional sobre el tema principal lo que nos indica que el diagnóstico del clima laboral es una tendencia en las organizaciones lo que despierta el interés para tener una precisa toma de decisiones que permita diseñar estrategias para su manejo.

CONCLUSIONES

La presente investigación teórica ha encontrado nuevos conocimientos, aportaciones específicamente en los procesos para el diagnóstico de clima organizacional, ya que busca detectar las problemáticas organizacionales más recurrentes basadas en diagnósticos organizacionales de empresas.

Muchas investigaciones hacen énfasis en la repercusión que tienen los valores organizacionales y si estos no están establecidos y consolidados no se evidenciaran cambios positivos por lo que es necesario una evaluación temprana en este aspecto.

La mayoría de investigaciones concluyen que existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores por lo que es necesario reconocer esta relación para dirigirla y canalizarla en términos de realización personal.

Varias investigaciones definen el factor de la comunicación como un elemento muy importante para involucrar a los colaboradores en las actividades y a su vez reconocer como se podrían mejorar las condiciones laborales.

El clima organizacional aporta una cultura de desarrollo y de cambio en las organizaciones puesto que se enfoca en la organización como una entidad integral de acuerdo al enfoque sistémico y con todas sus características, y el clima organizacional, se orienta al análisis de los individuos que la componen, debido a que responden a los factores motivacionales.

Referencias

- Aliaga, Jaure, & Morales. (2018). TESIS PUCP: LA GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: DESARROLLO DE UN MODELO DISEÑADO PARA EL ÁREA COMERCIAL.
- Arrué García , I. (2015). *INFLUENCIA DE LA SATISFACCION CON LA VIDA Y LA SATISFACCION LABORAL*. Lima: PUCP.
- Beltrán Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). *PROPUESTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA A PARTIR DE LA GESTION DEL CLIMA LABORAL*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Bravo Chauca, T. (2015). *LIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LIMA*. Lima: PUCP.
- Calva, D., & Hernandez, G. (2004). *Análisis y Percepción del Clima Laboral*. México.
- Camacho-Ramirez, A. y.-V. (2017).
- Caparros, J. (2017). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. Fuente Académica Premier.
- Cardona Echeverri, D. R. (2014). *Revisión de Instrumentos de Evaluación de Clima Organizacional*. Estudios Gerenciales .
- Castro Rodríguez, F. G., & Brito Ramón, S. (2017). *Influencia del Clima Laboral en el desempeño de Funcionarios de Negocios del Segmento Exclusivo de una Empresa Bancaria en Lima -2016*. Lima: USIL.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- CONSCIENCE), R. D. (ABRIL, 2016). *CLIMA LABORAL - EJE DE LA SOCIOLOGIA ORGANIZACIONAL*.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Afan Bustamante, K. T. (2017). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU 2016*. Lima: USIL.
- Departamento Administrativo de la Función pública de la Republica de Colombia. (2001). *Clima Organizacional*.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson.

Estrada, S. (2009 pg. 68).

Fernández Bernal, E. J., & Muñoz Izquierdo, G. C. (2016). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016*. Lima: UPN.

Hernandez. (2008). “Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad”. Mexico: 2da ed, edición, McGraw Hill,.

Hernandez, J. G. (2011).

Idalberto, C. (1999). *Adminiostración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Idalberto, C. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

Ivancevich. (2006).

Julcamoro Quintan , M., & Portal Alvarado , J. D. (2017). *INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, 2017*. Cajamarca: UPN.

LA GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: DESARROLLO. (s.f.).

Lorren Cáceres, N. C. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INPROCONSA S.A.C. EN EL PRIMER SEMESTRE 2017*. Lima: USIL.

Ludewing, D. C. (s.f.). *Universo y Muestra*.

Luthans. (2008).

Margarita Chiang Vega, J. M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Servicio de Publicaciones, Comillas.

Martinez Legua, C. D., & Yépez Westreicher, P. I. (2017). *Cultura organizacional en empresas constructoras limeñas y su influencia en el clima laboral en obra: estudio de casos*. Lima: PUCP.

Martinez, M. d. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Edición Digital.

Maslow, Abraham. (2010).

Matos Paredes, J., & Ramos Medina, E. A. (2018). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL CALLAO AÑO 2017*. Lima: USIL.

Montoya Caceres Pamela, B. J. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional . *Ciencia & Trabajo*.

- Montoya Meza, D. A. (2016). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CASO PTS PERÚ 2015*. Lima: PUCP.
- Morán , F., & Samillán, V. (2017). TESIS: “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL, EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UCV”.
- Mujica de Gonzales , M., & Pérez de Maldonado , I. (2007). GESTION DE CLIMA ORGANIZACIONAL; UNA ACCION DESEABLE EN LA UNIVERSIDAD. *Larus*, 290 - 304.
- Murcia, U. d. (2014). *Anales de Psicología. Anales de Psicología*.
- Murga Castañeda , L. M., & Mostacero Gutierrez, E. S. (2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE DISTRIBUIDORA PERUFARMA S.A., LA LIBERTAD - 2016*. Lima: UPN.
- Palma Carrillo , S. (2000). MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE ENTIDADES UNIVERSITARIAS. *Investigación en Psicología* , Vol. 3.
- Pereda, S., Berrocal , F., & Alonso, M. A. (2014). *Bases de psicología del trabajo para gestión de*. Madrid: Síntesis.
- Preciado Olivares, J., & Quintan del Solar, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Sistema de Información Científica*, 21-25.
- Quesada, M. (s.f.). *Antología Diagnostico de Cultura Organizacional*.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez Alva, J. P., & Vera Zavala, G. E. (2016). *Satisfacción y Rotación Laboral en Personal de Empresas Mineras de Arequipa y Cusco* . Lima: PUCP.
- Rubio Cortez, J. A. (2003). Clima laboral en atención primaria ¿qué hay que mejorar? *Aten Primaria*, 288 -295.
- Saire, B. (2017). Tesis: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES. UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ.
- Tena Flores, J. A., & Villanueva Gutierrez, R. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS DOCENTES DE POSGRADO. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS*, 119 - 130.
- Tipos de Actitudes. (2017). *Enciclopedia de Clasificaciones*.
- Tovar Oriundo, E. A., & Millones Facho, S. J. (2017). *Propuesta basada en Estímulos Organizacionales para mejorar el Clima Laboral del PRONIED*. Lima: UPN.

Valencia. (2014).

Velarde Sussoni, J. T. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS, LIMA 2017*.
Lima: USIL.