



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE IMPACTAN EN EL CLIMA LABORAL DE LAS EMPRESAS PERUANAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERIODO 2010 - 2017”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Jorge Luis Burga Farfan

Asesor:

Dr. Juan Carlos Rojas Runsiman

Lima - Perú

2018



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi hijo por ser la fuerza que me motivo a lograr
este trabajo.



AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza y paciencia para alcanzar mis objetivos, también a nuestro asesor quien dedico tiempo para apoyarnos a concluir este trabajo.



TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	25



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de artículos enfocados a generar mayor rentabilidad a la empresa a partir del desarrollo del clima laboral en las empresas peruanas.....	13
Tabla 2. Clasificación de artículos enfocados en la satisfacción del personal de las empresas peruanas, a partir de la preocupación del clima laboral.....	16



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Bases de datos tomadas como referencia para la recolección de artículos científicos en revistas indexadas.....	11
Figura 2. Ubicación geográfica de los países en los que se encuentran las universidades que son referenciadas en el estudio.....	20



RESUMEN

La finalidad de realizar la presente revisión sistemática es conocer los factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, referente a estudios del periodo 2010 a 2017. Las fuentes de información utilizadas corresponden a las siguientes bases de datos: Google Académico y Redalyc. Asimismo, debido a la gran cantidad de artículos encontrados, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión para poder definir la cantidad de artículos para realizar la presente revisión sistemática, siendo 15 artículos considerados para este trabajo. En los resultados se clasificaron dos dimensiones que ayudan a entender el enfoque que tiene el clima laboral en las empresas peruanas. La primera dimensión contemplada en 5 artículos explica como el clima laboral genera resultados en la rentabilidad de la empresa y la segunda dimensión conformada por 10 artículos, se enfoca en la satisfacción del personal como factor predominante para mejorar el clima laboral. Estos dos bloques nos ayudan a definir eficazmente los factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, puesto que cada artículo posee gran diversidad de información relevante, objetividad y la veracidad necesaria para llevar a cabo la presente revisión sistemática.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, clima laboral en las empresas, Desempeño laboral, factores del clima laboral, rendimiento del personal.



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Analizar el clima laboral en las organizaciones es una tarea que requiere de mucho esfuerzo y también exige ser minucioso, dado que es de suma importancia identificar correctamente los factores que influyen en el clima organizacional de una empresa; este análisis cumple un papel fundamental en el desempeño de los colaboradores. Asimismo, podemos definir que el clima laboral influye positiva o negativamente en el desempeño del personal, si no existe un entorno adecuado para trabajar, es probable que el personal perciba que el ambiente en el que laboran no es el apropiado para poder desenvolverse personal ni profesionalmente y por consiguiente esto puede generar incomodidad, la cual es posible que aumente gradualmente si es que el entorno no cambia.

Es importante mencionar que gran parte de las personas pasan más de cuarenta por ciento de sus vidas en un entorno laboral, interactuando con todo lo que este ambiente les brinda, por ello es indispensable que las empresas peruanas puedan enfocarse más en este punto, ya que de esto depende que la fuerza más importante que impulsa al negocio, el talento humano, pueda explotar su máximo potencial.

Por su parte Gan y Trigine (2012), indican que el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.



El desarrollo económico de las empresas depende del talento de cada uno de los integrantes de las organizaciones, debido a que cada persona tiene habilidades y destrezas distintas las cuales deben ser explotadas en el área correcta, toda vez que se debe direccionar y guiar correctamente el talento humano para sacar el máximo potencial del personal. Se han realizado diversos estudios para poder identificar los factores internos y externos que influyen en el clima laboral de las empresas peruanas, con la finalidad de poder crear ambientes totalmente adecuados para los trabajadores, a fin de que estos puedan tener un excelente rendimiento y sus resultados puedan verse reflejados en la productividad de la empresa.

De acuerdo con Lima y Juárez (2008), los bajos índices de productividad pueden ser indicadores de enfermedad en el trabajo. En ese sentido, los factores internos y externos que influyen en el clima laboral generan problemáticas con impactos económicos en las organizaciones.

Con la presente revisión, se desea responder a la siguiente pregunta: ¿Qué factores internos y externos impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, referente a estudios del periodo 2010 a 2017?

Por lo anteriormente expuesto, se tiene como objetivo conocer los diversos factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, referente a estudios del período 2010 a 2017, con la finalidad de poder crear ambientes de trabajo adecuados para que el personal pueda demostrar su máxima capacidad intelectual reflejada en sus resultados, así como alcanzar niveles de productividad más elevados, convirtiendo así al clima laboral, como una ventaja competitiva que ayude a las empresas a cumplir sus objetivos organizacionales.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Criterios de Elegibilidad

Se realizó una revisión sistemática de literatura científica, la cual se define como una manera de evaluar e interpretar toda la investigación disponible relevante respecto de una interrogante de investigación particular, en un área temática o fenómeno de interés (Kitchenham, 2004). La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Qué factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, referente a estudios del periodo 2010 a 2017?

2.2. Recursos de Información

Para poder contar con diversidad de información a fin de recopilar la más relevante y adecuada, se utilizaron principalmente la base de datos Ebsco, Redalyc y Google Académico.

2.3. Búsqueda

Todos los artículos se seleccionaron de la base de datos Redalyc y Google Académico, utilizando las siguientes palabras clave: Clima laboral, clima laboral en las empresas, Desempeño laboral, factores del clima laboral, rendimiento del personal, clima organizacional, motivación y productividad laborales. Asimismo, debido a la gran cantidad de resultados obtenidos a partir del criterio de búsqueda antes mencionado, se fue optimizando la búsqueda escogiendo los artículos que comprenden el periodo de 2010-2017, en idioma español, de los principales países latinoamericanos.

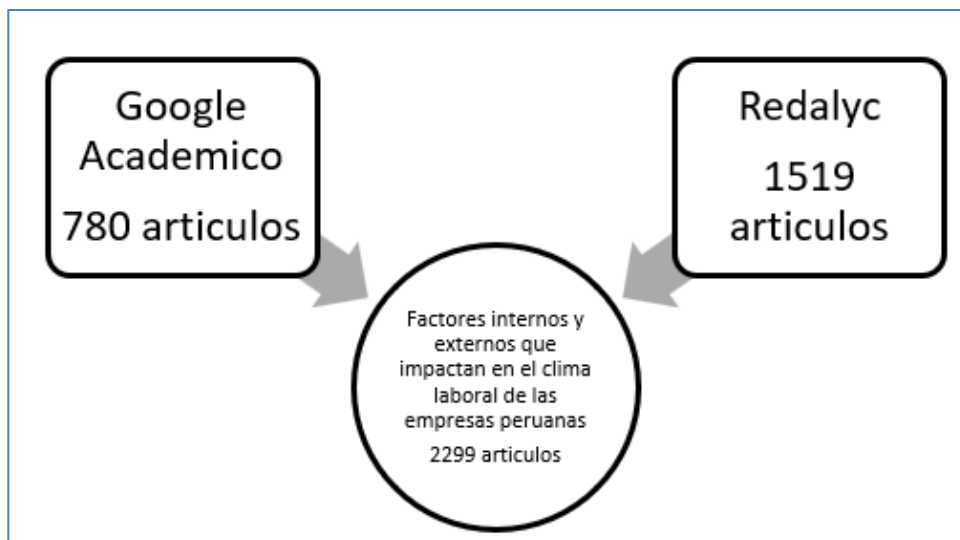
2.4. Selección de Estudios

Se consideraron artículos relacionados con el tema que se está investigando en el presente estudio, utilizando las palabras claves mencionadas en párrafos previos, con la finalidad de optimizar la búsqueda. Asimismo, se utilizaron criterios de inclusión como: Periodo, el cual comprendía de 2010-2017, idioma (español) y Países (principales de Latinoamérica).

Por otro lado, como criterio de exclusión, se descartaron los artículos que no tenían relevancia con el tema a tratar y los que tenían un enfoque diferente al empresarial. Se detalla las rutas de búsqueda en la Figura 1:

Figura 1.

Bases de datos empleadas para la recolección de artículos científicos.





CAPÍTULO III. RESULTADOS

A partir de la búsqueda de artículos científicos en las bases de datos, se encontraron 2299 artículos científicos indexados en el periodo 2010 a 2017, distribuidos de la siguiente manera: Google Académico 780 artículos y Redalyc 1519 artículos. Al contar con la cantidad total de artículos científicos, se empezó por excluir todos aquellos artículos que no tenían texto completo, que fueron 1000 artículos, calculando así un total de 519 artículos. Asimismo, se descartaron todos aquellos artículos duplicados, utilizando el gestor bibliográfico EndNote, eliminando así 120 artículos científicos, obteniendo de esta manera la cantidad de 399 artículos indexados. Finalmente, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión detallados en el capítulo II del presente trabajo de investigación, reduciendo 384 artículos, dando como resultado final la cantidad total de 15 artículos científicos, con los cuales se realizó la revisión sistemática.

En seguida, mediante la Tabla 1 y 2 se presenta la relación de revistas que se utilizaron para la presente revisión sistemática.

Tabla 1.

Clasificación de artículos enfocados a generar mayor rentabilidad a la empresa a partir del desarrollo del clima laboral en las empresas peruanas.

N°	Título	Revista	Autor	País
1	El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional.	Revista nacional de administración	Domínguez, Ramírez y García	Costa Rica
2	Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte.	Revista Muro de la investigación	Espinoza y Vásquez	Perú
3	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana.	Ex Cátedra en negocios	Arana, Jorge	Perú
4	Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa	Revista de Ciencias de la gestión	Martinez-Hague, Paloma	Perú
5	Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno-2014-Perú	Revista de Investigación en comunicación y desarrollo	Pacheco, Edward y Zegarra, Soledad	Perú

En esta primera tabla detallamos los artículos que están enfocados a generar mayor rentabilidad en la empresa, a partir del desarrollo del clima laboral. Este primer enfoque explica como un buen clima laboral puede generar mayor rentabilidad a la empresa.

Complementando lo antes mencionado, (Domínguez, Ramírez y García, 2013) aportan informando que:

Todos los recursos son importantes en una organización, pero los recursos financieros, tecnológicos, materiales e incluso los comerciales pueden llegar a ser competitivos. Son las personas las que pueden hacer la diferencia en una organización. Las habilidades, el entusiasmo, la satisfacción en el trabajo y la lealtad hacia la organización de los trabajadores influyen sobre los resultados, la calidad, la productividad, la eficiencia, la imagen, la utilidad, la rentabilidad y la competitividad de la organización. (p.59)

Asimismo, el compromiso que nace de cada colaborar es importante para que las normas y procedimientos establecidos por la empresa, se cumplan fácilmente, sobre todo con esa voluntad propia que se desprende de una actitud positiva. (Espinoza y Vásquez, 2017, p.9) indican que “el clima organizacional genera compromiso de los trabajadores, beneficia el desempeño laboral, favorece las buenas y cordiales relaciones organizacionales internas”

Además, hay que tener en cuenta que la satisfacción del personal también tiene relación directa con la rentabilidad, puesto que un personal que se encuentre a gusto en su lugar de trabajo, podrá ser más eficiente en su desempeño y a su vez tendrá la libertad de propagar esta



percepción a sus demás compañeros, para que todos de alguna manera se puedan sentir identificados con la empresa, a partir de un buen entorno laboral, es por ello que (Arana, 2017) en su investigación llamada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un empresa minera peruana” estudio la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, a consecuencia de dicho estudio, demostró que existe una correlación directa entre las variables mencionadas.

Continuando con los puntos que conllevan a que las empresas puedan generar mayor rentabilidad, toquemos la gestión del área de recursos humanos, un punto indispensable en este enfoque, ya que la unidad de gestión de personas se encarga de poder recopilar toda la información relevante de la empresa para usarla y transformarla en acciones que cambien de manera positiva la percepción que tienen los colaboradores de la empresa, con la finalidad que la gran mayoría pueda sentirse cómodo en su posición y por consiguiente, logren gradualmente explotar su máximo potencial que conllevara a que los beneficios para la empresa sean de gran valor. Es así que (Martinez-Hague, 2015) en su artículo: “Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa” determina que la gestión realizada por la unidad de recursos humanos impacta rotundamente en el valor económico de las organizaciones.

Por lo antes expuesto, recalcamos que este enfoque tiene como importancia la explicación de cómo el clima laboral genera mayor rentabilidad en las empresas y cada artículo de este bloque defiende esta hipótesis.

Tabla 2.

Clasificación de artículos enfocados en la satisfacción del personal de las empresas peruanas, a partir de la preocupación del clima laboral

N°	Título	Revista	Autor	País
1	Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de centros de educación básica alternativa del ciclo avanzado de la Región Puno 2016.	Revista Científica Investigación Andina	Rosas, Nilda	Perú
2	El factor humano y clima organizacional de una institución de educación superior privada confesional	Apuntes universitarios	Murillo, Walter	Perú
3	Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli	Liberabit	Juárez, Arturo	Perú
4	Liderazgo, equipos y grupos de trabajo-su relación con la satisfacción laboral	Revista de Psicología	Pérez, Pablo y Azzollini, Susana	Perú
5	Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú	Revista médica Herediana	Fernández, José y Calderón, Gustavo	Perú
6	Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor	Liberabit	Omar, Alicia	Perú
7	Riesgo ergonómico laboral en fisioterapeutas de un centro de rehabilitación física	Revista médica Herediana	Leyva, Brenda; Martínez, Jessica; Meza, Jessica; Martínez, Adela y Cernaque, Carol	Perú
8	Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú	Revista Peruana de epidemiología	Bobbio, Lucia y Ramos, Willy	Perú
9	Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional del comercio exterior y turismo- Puno-Perú	Comuni@ccion	Charaja, Yesenia y Mamani, Javier	Perú
10	Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la seguridad social	Revista peruana de medicina experimental y salud pública	Pardo, Karim; Andia, Marcelino; Rodríguez, Amado; Pérez, Walter y Moscoso, Betsy	Perú



Esta segunda dimensión se enfoca plenamente en la satisfacción del personal, a partir de la preocupación de las empresas en el clima laboral. Podemos decir que hoy en día, las empresas han tomado más importancia en el bienestar de sus colaboradores, puesto que el talento personal se ha vuelto una ventaja competitiva en el mercado y cada organización compite por reclutar a los mejores profesionales, con la finalidad de que su aporte en la empresa genere mejores resultados y haga cambios positivos, asimismo, a efectos de mantener fidelizado a estos nuevos talentos, las empresas se han preocupado en brindar los mejores beneficios y las más adecuadas condiciones de trabajo, a fin de retener eficazmente a estos grandes talentos. En ese sentido, el artículo de (Rosas, 2017) informa que:

El grado de satisfacción depende fundamentalmente de las emociones que las personas experimentan en su puesto de trabajo. El porcentaje de tiempo durante el cual los trabajadores experimentan emociones positivas constituye uno de los mejores indicadores del grado de satisfacción laboral. (p.15)

Asimismo, complementando lo antes mencionado, (Murillo, 2013) afirma que:

La competitividad es la capacidad de poder satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a los cuales sirve, en el mercado objetivo donde se desempeña, de acuerdo con su misión y visión para lo cual fue creada. En ese nivel las empresas e instituciones de servicios, caso las universidades, buscan cada día la mejora continua, es decir, se esfuerzan para otorgar un mejor servicio a sus clientes. Sin embargo, el servicio que brindan sea cual fuere: excelente o malo, sencillamente es el resultado de lo que su equipo de trabajo produce. Estamos hablando del activo más importante que tiene la empresa: su personal. (p.55)

La satisfacción o en su defecto la insatisfacción laboral se puede identificar con distintos factores que el colaborador demuestra mediante sus emociones. (Juárez, 2015) en su artículo: “Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli” se explica que:



Engagement laboral es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva.

Por otro lado, el *burnout* es el estrés relacionado con el trabajo. Es importante saber identificar los patrones que cada persona dentro de la organización demuestra, con la finalidad de poder filtrar a cada colaborador y decidir si se le refuerza por lo positivo o se retroalimenta por lo negativo. Complementando lo antes mencionado, (Bobbio y Ramos, 2010) por su lado, afirman que:

El Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout), el cual es un trastorno adaptativo crónico asociado a un afrontamiento inadecuado de las demandas psicológicas del trabajo que daña la calidad de vida de quien lo padece y disminuye la calidad asistencial y conduce a medio plazo a la desmotivación y el cansancio psicológico.

Continuando con la satisfacción laboral, cabe señalar que contar con un buen líder hace la diferencia, puesto que el líder tiene la habilidad de poder liberar el máximo potencial de cada colaborador, toda vez que, como líder, debe conocer muy bien su área y a su personal como para poder poner cada elemento en el lugar que le corresponde para que su desempeño sea totalmente eficiente. (Pérez, Pablo y Azzollini, Susana, 2013) en su investigación: “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral” informan que

Un estudio internacional elaborado en el año 2001 por la consultora en gestión de recursos humanos "Hay Group" basado en entrevistas con trabajadores, área gerencial, profesionales y administrativos, reveló que el estilo del líder tiene un 70% de impacto en la satisfacción de los empleados.

(Omar, 2011) por su parte nos explica que:



En la teoría del liderazgo transformador se identifican cuatro tipos de conducta del líder: consideración individualizada (atención de las necesidades e inquietudes de los seguidores); motivación inspiradora (articulación de visiones que atraen a los seguidores); influencia idealizada (comportamiento carismático, visionario y decidido), y estimulación intelectual (predominio de la razón por sobre la emoción). Son, precisamente estas características, las que hacen que los líderes transformadores transmitan expectativas de alto rendimiento, faciliten el desarrollo de una visión estratégica y enfatizan la identidad colectiva.

Existen otros factores que también influyen en la satisfacción de los empleados. (Fernández y Calderón, 2017) explican que:

Los factores psicosociales en el trabajo (FPT) surgen de la interacción de las condiciones laborales, la experiencia y percepción del empleado y, tienen la posibilidad de afectar favorable o desfavorablemente la salud y el bienestar de los trabajadores, así como el desarrollo de las organizaciones.

Con respecto a estos factores, es importante mencionar que la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, también dependen en parte de las capacidades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Otro factor importante que aumenta la satisfacción del personal es la motivación monetaria, el reconocer y darle valor económico al esfuerzo y talento que cada colaborador aporta para que la empresa cumpla con sus objetivos, es una forma de motivación en la mayoría de los casos efectiva, puesto que recibir un aumento salarial es una buena forma de reconocer el trabajo del trabajador, ante ello, este se sentirá motivado para ponerle más énfasis a sus funciones.

Por lo antes expuesto, a partir de los artículos asignados en este enfoque, garantizar la satisfacción del personal a partir de desarrollar un buen clima laboral, ayudara a que los

colaboradores puedan alcanzar un rendimiento óptimo y esto traiga como consecuencia, el logro de los objetivos organizacionales que se decantan en cada unidad de negocio.

Figura 2.

Ubicación geográfica de los países en los que se encuentran las universidades que son referenciadas en el estudio.



En la figura 2 podemos apreciar que solo tomamos como referencia a universidades de dos

países, enfocándonos exclusivamente en Perú, puesto que la presente revisión sistemática trata de factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas, es por ello que tomamos como referencia los artículos que tratan sobre temas relacionados con el clima laboral, específicamente estudiados en empresas peruanas, con la finalidad de poder ser mucho más objetivos en la investigación.



CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Discusión

Teniendo en cuenta las dos dimensiones que se clasificaron según el contenido de los artículos seleccionados, podemos verificar que la primera dimensión comprende a artículos que se enfocan en la rentabilidad de las empresas a partir del desarrollo del clima laboral. Domínguez, Luis (2013), indica que el compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Por su parte, (Torres y Zegarra, 2015), afirman que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral. En ese sentido, podemos comprobar que la rentabilidad de una organización está ligada al desempeño de los trabajadores, toda vez que los colaboradores perciben el entorno que los rodea y sienten la necesidad de tener un ambiente favorable para realizar sus actividades efectivamente. Adicionalmente, es importante acotar que el clima organizacional mejora cuando los directivos se enfocan en este tema y toman la decisión de realizar cambios que sean favorables para sus trabajadores, con el objetivo de poder generar mayor rentabilidad a partir del potencial que explote cada integrante de la organización en su puesto de trabajo.

Por otro lado, con relación a la segunda clasificación donde los artículos se enfocan en la satisfacción del personal a partir del desarrollo del clima laboral, rescatamos la importancia que tiene la motivación y satisfacción del personal como una gestión empresarial indispensable para poder generar ventajas competitivas.



Rosas (2017), informa que uno de los factores fundamentales para generar un contexto adecuado, es el clima laboral que genera una satisfacción y compromiso entre los empleados, a través del líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral. Asimismo, Murillo (2013), explica que la competitividad es la capacidad de poder satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a los cuales sirve, en el mercado objetivo donde se desempeña, de acuerdo con su misión y visión para lo cual fue creada. En ese nivel las empresas e instituciones de servicios, caso las universidades, buscan cada día la mejora continua, es decir, se esfuerzan para otorgar un mejor servicio a sus clientes. Sin embargo, el servicio que brindan sea cual fuere: excelente o malo, sencillamente es el resultado de lo que su equipo de trabajo produce. Estamos hablando del activo más importante que tiene la empresa: su personal.

Por lo antes expuesto con relación a esta segunda dimensión, podemos decir que el personal es la fuerza que moverá a la empresa hacia el éxito, siempre y cuando la organización busque la satisfacción de sus trabajadores mediante gestiones innovadoras, que fidelicen a su personal y reducir los índices de rotación, creando así, valor para la empresa a través del talento de su gente, el cual, sobresale a partir la motivación que da la empresa para explotar el máximo potencial de cada uno.

Estos hallazgos son totalmente relevantes para llevar a cabo esta revisión sistemática y los criterios utilizados en cada investigación citada en el presente trabajo, son en base a estudios previos, debidamente sustentados para poder tener la celeridad de que se puede confiar en aplicar los métodos creados en una empresa para medir o buscar la mejora en el clima laboral,



sin embargo, en el transcurso del tiempo, van apareciendo nuevos factores que impactan en el clima laboral de las empresas; muchos de ellos corresponden a patrones intrínsecos de cada persona, los cuales influyen en la percepción del entorno laboral, dejando así horizontes aun no descubiertos que conllevan a profundizar más el estudio del clima laboral en las empresas.

Conclusiones

Tras analizar 17 artículos del período 2010 al 2017 sobre el tema, se pudo determinar que los factores internos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas son: el compromiso, las relaciones cordiales, la salud, el rendimiento, situación personal, sus necesidades, la motivación, el entusiasmo, la satisfacción personal y la lealtad hacia la organización de los trabajadores.

Por otro lado, los factores externos que impactan en un buen clima laboral, son las normas de trabajo, los procedimientos, la estructura organizacional, el reconocimiento, el salario, los horarios de trabajo, el liderazgo y la presión.

Un grupo de autores otorga una gran relevancia al factor salario debido que, al reconocer y darle valor económico al esfuerzo y talento de cada colaborador, este se sentirá motivado, realizará un mejor trabajo y transmitirá su bienestar a sus compañeros impactando positivamente en el clima laboral, por el contrario, de no sentirse conforme, fomentará un clima negativo.

La investigación evidenció que todos los factores antes mencionados han sido materia de estudio y en lo que coinciden los entendidos del tema, es que la suma de estos factores es lo que va a determinar un clima laboral favorable o desfavorable, las organizaciones deben tener



presente que el producto o servicio que ofrecen es el resultado de lo que su equipo de trabajo produce.

Finalmente, de acuerdo a lo analizado en el presente trabajo, existen diversos factores internos y externos que impactan en el clima laboral de las empresas peruanas en el periodo evaluado, por lo tanto, es labor de las empresas poder identificar oportunamente dichos factores, con la finalidad de elaborar y ejecutar las gestiones necesarias para mejorar el clima organizacional; con estas mejoras se buscara la satisfacción del personal, lo que conllevara a que la empresa sea más rentable y competitiva en el mercado, toda vez que la gestión del talento humano es indispensable para el crecimiento general de las empresas.



REFERENCIAS

- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., y Méndez, A. G. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de administración, 4(1), 59-70.
- Bobbio, L., y Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 14 (2), 133-138.
- Charaja Incacutipa, y., y Mamani Gamarra, j. (2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno – Perú, 2013*.comuni@ccion: revista de investigación en comunicación y desarrollo, 5 (1), 5-13.
- Fernández-Arata, J., y Calderón-De la Cruz, G. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. Revista Médica Herediana, 28 (4), 281-282.
- Juárez García, A. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. Liberabit. Revista de Psicología, 21 (2), 187-194.



- Leyva, B., Martínez, J., Meza, J., Martínez, A., y Cernaqué, C. (2011). *Riesgo ergonómico laboral en fisioterapeutas de un centro de rehabilitación física*. Revista Médica Herediana, 22 (1), 42-43.
- Martínez-Hague, P. (2016). *Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa*. Lima: Centro de Investigaciones de Recursos Humanos. 360: Revista de Ciencias de la Gestión, 1(1), 210-215.
- Morales, J. R. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana*. Revista Ex Cathedra en negocios, 1(1).
- Murillo Antón, W. (2013). *El factor humano y clima organizacional de una institución de educación superior privada confesional*. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, (1), 53-67.
- Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor*. Liberabit. Revista de Psicología, 17 (2), 129-137.
- Pardo, K., Andía, M., Rodríguez, A., Pérez, W., y Moscoso, B. (2011). *Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social, 2009*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 28 (2), 342-351.
- Pérez Vilar, P., y Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral*. Revista de Psicología, 31 (1), 151-169.



Poves, J. L. E. y Villanueva, S. V. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iníciales de la Unión Peruana del Norte, 2016*. Revista Muro de la Investigación, 2(2).

Rojas, N. R. (2017). *Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de centros de educación básica alternativa del ciclo avanzado de la región puno 2016*. Revista científica investigación andina, 17(1), 14-20.

Torres Pacheco, E., y Zegarra Ugarte, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú*. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 6 (2), 5-14.