

Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016.

Autores¹:

Benavides Benavides María Fidelia ²

Gutiérrez López Geysell Karolina ³

Talavera Lagos Marlene Sarahi ⁴

Tutores:

MSc. Lanuza Gámez, Flor Idalia ⁵

MSc. Sevilla Rizo, Alberto⁶

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Plásticos García Castro ubicada en la ciudad de Managua durante el primer semestre del año 2016, esta nace como la necesidad de realizar un estudio que nos permita identificar los factores predominantes del clima organizacional y la incidencia que estos tienen en el desempeño laboral de los colaboradores. El marco teórico comprende tres ejes: clima organizacional, desempeño laboral y empresa. Esta investigación se llevó a cabo como un estudio descriptivo con un enfoque mixto, los instrumentos que se utilizaron fueron: la encuesta, la cual se aplicó a los 30 colaboradores, y la entrevista al personal administrativo. Los resultados más significativos que se obtuvieron son los siguientes: el clima en el cual se desempeñan los colaboradores de esta empresa es autoritario paternalista, los factores del clima organizacional inciden significativamente en el desempeño de estos, se comprobó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño, a través de un análisis FODA se identificó la situación referente al tema de estudio en que se encuentra la empresa permitiéndonos de esta manera recomendar un plan de

¹ Egresados de la carrera Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, FAREM- Estelí.

² Correo electrónico: mfb030913@gmail.com

³ Correo electrónico: geysell638@gmail.com

⁴ Correo electrónico:talaveramarlene95@gmail.com

⁵ Tutora de investigación, Máster en Economía. Docente en UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo electrónico: florlan2@yahoo.com

⁶ Tutor de investigación, Docente en UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo electrónico: asevilla_42@yahoo.es

mejoras. Entre las conclusiones a las que llegamos se destacó la siguiente: Una persona motivada rinde más, y esto es porque se siente mejor y trabaja mejor, esto sucede porque el empleado percibe mejor el ambiente laboral, tiene mayores expectativas, se siente a gusto con los compañeros y el trabajo. El presente estudio se justificó por cuanto posee el valor teórico, utilidad y beneficios para la empresa.

Palabras claves: clima, desempeño, incidencia, percepción, relación, colaboradores.

SUMMARY

Incidence of the organizational climate in the labor performance of the collaborators Plastics Company Garcia Castro in the city of Managua in the first semester of 2016.

Authors:

Benavides Benavides María Fidelia
Gutiérrez López Geysell Karolina
Talavera Lagos Marlene Sarahi

Tutors:

MSc. Lanuza Gámez, Flor Idalia
MSc. Sevilla Rizo, Alberto

The present investigation was carried out in the Plastics Company Garcia Castro located in the city of Managua during the first semester of 2016, this was born as the need to carry out a study that allows us to identify the predominant factors of the organizational climate and the incidence that these have in the work performance of employees. The theoretical framework comprises three axes: organizational climate, work performance and company. This research was carried out as a descriptive study with a mixed approach, the instruments that were used were: the survey, which was applied to the 30 collaborators, and the interview to

the administrative staff. The most significant results were the following: the climate in which the collaborators of this company perform is authoritarian paternalistic, the factors of the organizational climate have a significant effect on the performance of these, it was verified that the organizational climate directly affects the Performance, through a SWOT analysis we identified the situation regarding the study subject in which the company is, thus allowing us to recommend an improvements plan. Amongst the conclusions we reached was the following: A motivated person makes more and this is because he feels better and works better, this happens because the employee perceives better the work environment, has higher expectations, feels at ease with the Colleagues and work. The present study was justified because it possesses the theoretical value, utility and benefits for the company.

Key words: Climate, performance, incidence, perception, relationship, collaborators.

Introducción

La presente investigación se enmarca en el estudio de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016.

Para la elaboración de este estudio se consultaron las siguientes fuentes de información: los colaboradores y la dirección administrativa de la empresa Plásticos García Castro.

Para dar salida a los objetivos planteados se estructuro tres ejes teóricos estos son: clima organizacional, desempeño laboral y empresa, los cuales sirvieron de base para estructurar el cuadro de Operacionalización de variables, analizando cada una de estas para dar respuestas a los objetivos planteados al inicio de la investigación, de manera que nos permitiera analizar y caracterizar el clima organizacional y la incidencia de este en el desempeño laboral. Se realizó un

análisis FODA con el propósito de crear una propuesta de un plan de mejoras para el fortalecimiento del clima organizacional de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al planteamiento del problema y objetivos de la investigación; según el enfoque filosófico es mixta en la cual se pretende medir o cuantificar el impacto que tiene el clima organizacional con respecto al desempeño laboral de los colaboradores, está orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a solucionar problemas prácticos.

El presente estudio es de carácter descriptivo, donde se pretende describir el clima organizacional de esta organización así como los factores o determinantes asociados a este y la incidencia que representa en una segunda variable como lo es el desempeño laboral, la información será recolectada sin cambiar el entorno.

Según el tiempo, el corte es transversal este hace referencia a un conflicto humano y su entorno, nos permitirá medir la magnitud de una variable de riesgo (clima organizacional) en un tiempo determinado con relación a otra variable resultado (desempeño laboral).

Para la realización de esta investigación se tomó como universo de estudio a los 30 colaboradores de dicha empresa. Debido al tamaño reducido de este se tomó el mismo como muestra donde se convirtió en censo.

Para la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos se utilizó el método empírico. de la Investigación Científica Los métodos de investigación empírica con lleva toda una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial. Representan un nivel en el proceso de investigación cuyo contenido procede fundamentalmente de la experiencia, el cual es sometido a cierta elaboración racional y expresado en un lenguaje determinado (Ramos Chagoya, 2008).

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizó la encuesta y la entrevista. Se estructuró una encuesta dirigida a los colaboradores en general y una entrevista a la administración.

El proceso de validación de los instrumentos fue realizado por los maestros tutores que revisaron y dieron sugerencias sobre los instrumentos aplicados en la investigación. Esta validación fue de mucha importancia ya que permitió realizar las correcciones a los instrumentos utilizados en el estudio.

El clima organizacional en esta empresa es un tema no abordado y al que no se le ha dado importancia, con el fin de tener certeza de que el estudio sea de carácter innovador.

Para profundizar en el tema definido para realizar la investigación se revisaron diversas fuentes de información para ser considerados como base para diseñar el marco teórico, consultando la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELÍ, páginas de internet, tesis y libros que se utilizaron como referencia en el proceso.

Se visitó la empresa Plásticos García para la aplicación de encuesta y entrevista que nos permitiera la recolección de datos que sirvieran para dar salida a los objetivos.

La información obtenida se procesó con el programa SPSS versión 22.5 versión libre de internet, con la implementación de los instrumentos a colaborador, logrando diseñar las tablas de contingencia y diseñar los gráficos para la presentación del análisis de resultados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se plasman los principales resultados obtenidos de la aplicación de técnicas de recolección de datos (entrevista dirigida al personal administrativo y encuesta dirigida a los colaboradores en general), así como el análisis de estos datos.

A continuación una breve descripción del sector de estudio:

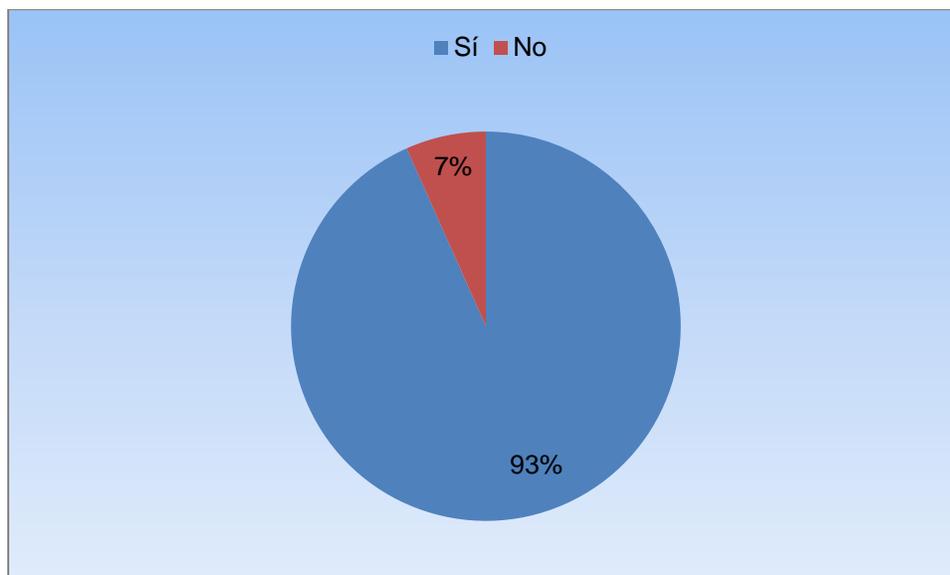
El término importación deriva del significado conceptual de introducir bienes y servicios en el puerto de un país. El comprador de dichos bienes y servicios se conoce como “importador”, que tiene su sede en el país de importación, mientras que el vendedor con base en el extranjero se conoce como “exportador” (Forex, 2016).

A continuación se detallan los resultados obtenidos por objetivos planteados en el tema de estudio:

Objetivo No. 1. Diagnosticar el clima organizacional en que se desempeñan los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro.

El ambiente de trabajo es un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo (Chacón, 2015).

Gráfico No. 1 Satisfacción con el ambiente de la institución.



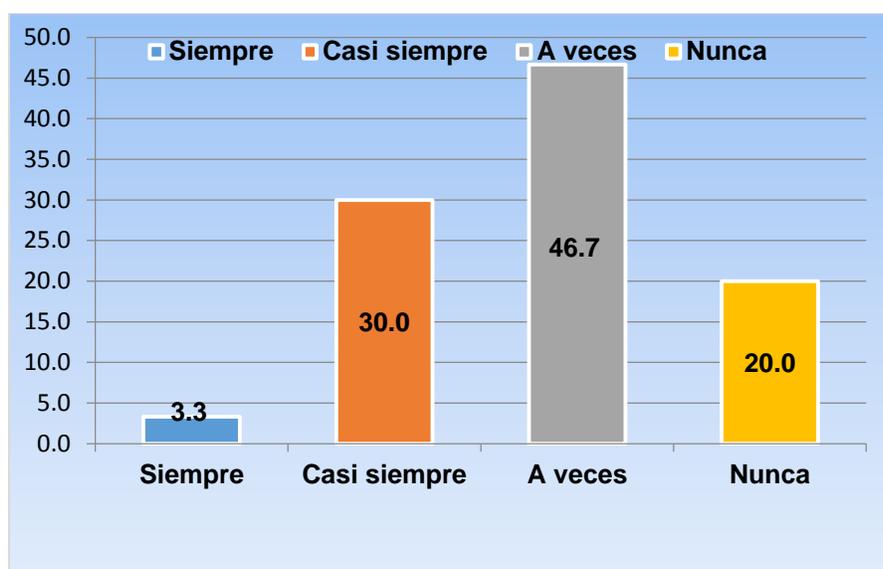
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 1, donde el 93% de los colaboradores opinó que el ambiente de la empresa si es agradable, mientras, un 7% dijo que no les resulta agradable.

Como se puede observar el ambiente en el cual se desempeñan los colaboradores es un ambiente agradable un poco recargado en cuanto a trabajo pero se mantienen buenas relaciones personales.

El jefe autoritario es caracterizado por el alto grado de control y autoridad, es el más eficaz y el que más se utiliza en las organizaciones formales. Los trabajadores están limitados en la planificación y en la toma de decisiones (Vázquez, 2003).

Gráfico No. 2 Considera que el jefe es autoritario.



Fuente: Elaboración propia

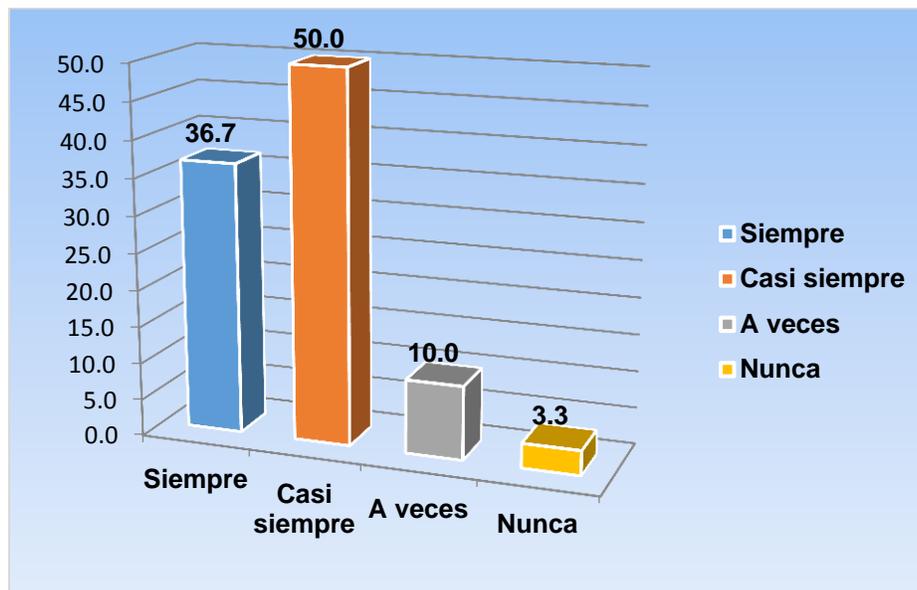
Según el gráfico No. 2, del total de los encuestados el 46.7% dijo que a veces su jefe es autoritario, un 30% que casi siempre, mientras, que el 20% expresó que nunca y un 3.3% dijo que nunca.

Durante el tiempo de visitas a la empresa los colaboradores manifestaron que existe una comunicación vertical, sin embargo, la tarea de tomar decisiones es propia de la dirección.

El jefe participativo es el que alienta al trabajador a participar totalmente en el establecimiento de metas y en la toma de decisiones. Se depende de la

retroalimentación del trabajador y las ideas para dirigir la organización (Vázquez, 2003).

Gráfico No. 3 Considera que el jefe es participativo.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 3, de los resultados obtenidos a través de la encuesta se sabe que el 50% de los colaboradores sienten que su jefe casi siempre es participativo, sin embargo, un 36.7% dijo que siempre, un 10% expresó que a veces, mientras, que un 3% manifestó que nunca.

Se considera que la dirección es participativa y se involucra en las actividades que realiza con sus colaboradores.

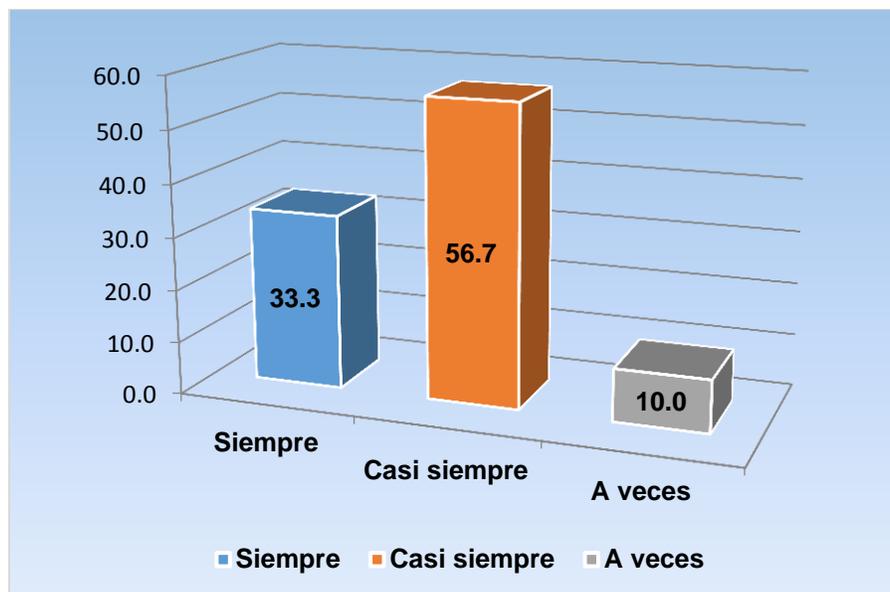
Podemos concluir que el clima en que se desempeñan los colaboradores es un clima autoritario paternalista: existe la confianza entre la dirección y los subordinados. Aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se toman en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados pero dan la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado (Galarza, 2010).

Objetivo No.2 Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.

El clima organizacional este conformador por una gran variedad de factores, sin embargo, a continuación, solo se presentarán los de mayor relevancia o insatisfacción por parte de los colaboradores:

Calor es la forma de energía que, a una temperatura dada, se transfiere a través de los límites de un sistema a otro sistema que está a una menor temperatura y que sucede en virtud de la diferencia de temperatura entre los dos sistemas (Alomá C & Malaver, 2007).

Gráfico No. 4 Frecuencia de calor en el centro de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

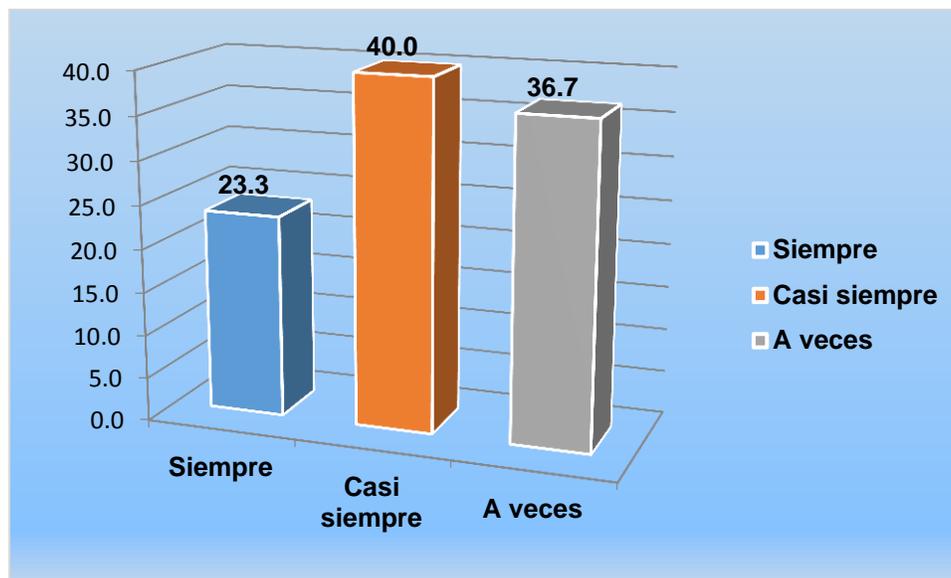
Según el gráfico No. 4, de los resultados obtenidos a través de la encuesta un 56.7% manifestó que casi siempre hace calor en su centro de trabajo, por el contrario, un 33.3% dijo que siempre, mientras, el 10% expresó que a veces.

El día 8 de septiembre que se visitó la empresa se pudo percibir altas temperaturas lo cual es preocupante debido a que estas inciden directamente en

el desempeño laboral de los colaboradores puesto que provoca altos grados de estrés, lentitud e irritación lo que produce baja productividad laboral.

Según Valdés (2005) se refiere a la comunicación como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio.

Gráfico No. 5 Existe comunicación en el equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

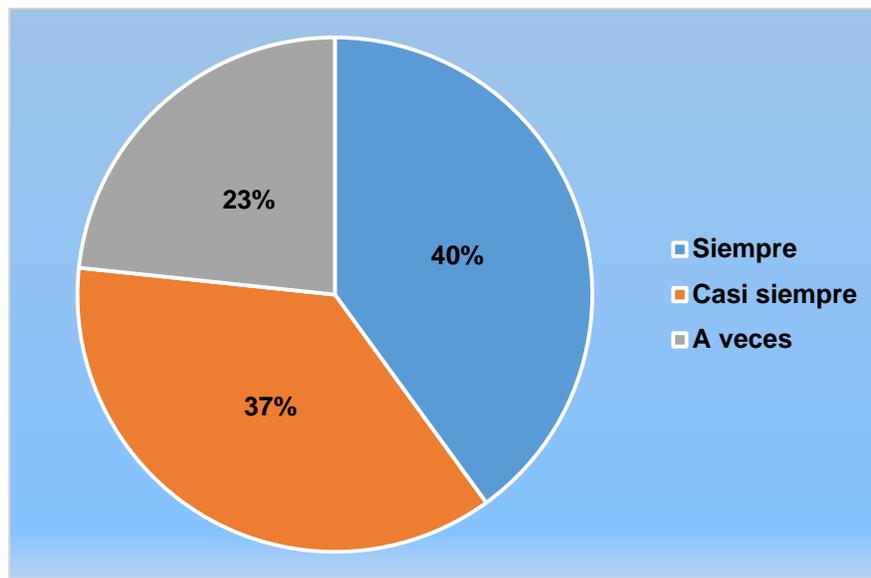
Según el gráfico No.5, de los resultados obtenidos en la encuesta el 40% opinaron que casi siempre existe comunicación en el equipo de trabajo, un 36.7% dijo que solo a veces, mientras, un 23.3% considera que siempre existe.

La comunicación es un factor importante en todo equipo de trabajo y es la fuerza para alcanzar el éxito sin embargo consideramos que la empresa necesita fortalecer el canal de comunicación entre colaboradores.

El trato adecuado entre compañeros de trabajo es la base fundamental de un correcto trabajo. Es necesario pensar que cada uno de nosotros hace parte de un

todo y que si llega a fallar alguien, esto incidirá en el resultado global que se vaya a presentar al final del trabajo realizado (Mesa H, Gestipolis.com, 2001).

Gráfico No.6 Trato adecuado entre compañeros.



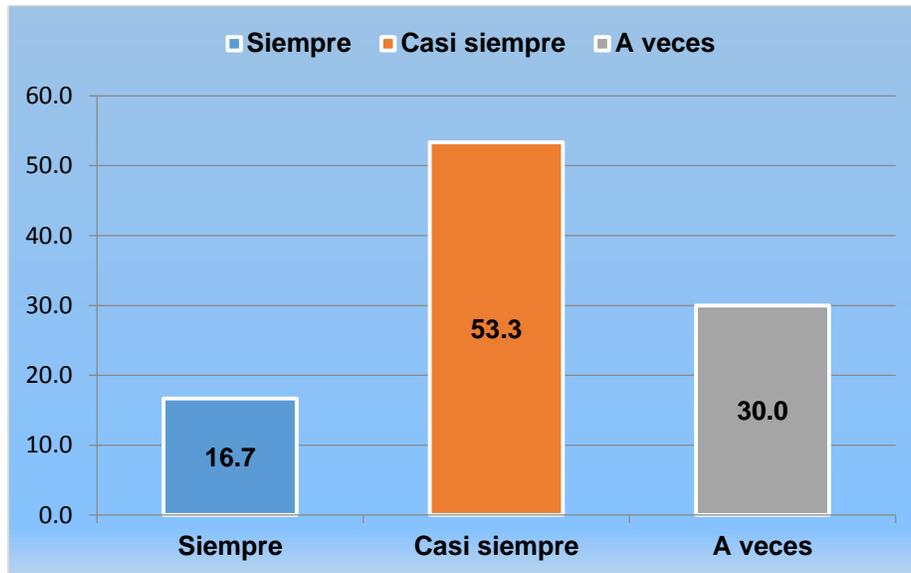
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 6, se obtuvieron los siguientes resultados: el 40% de los encuestados opinan que el trato entre compañeros a veces es adecuado en su centro de trabajo, no obstante, un 37% dice que casi siempre y un 23% considera que siempre.

El trato entre compañeros en la empresa no es el adecuado esto influye significativamente en su estado de ánimo y en su desempeño en las labores asignadas, debería trabajarse por crear un trato más orientado al respeto.

La ayuda mutua requiere de la motivación, de la responsabilidad y del esfuerzo individual, que se robustece con el de otros. Cuando la ayuda es mutua, se produce una interacción, entre quien recibe la ayuda y quien la da, intercambiándose continuamente los roles en una cooperación recíproca, cooperativa y solidaria (Conceptos.com, s.f.).

Gráfico No. 7 Existe mutua ayuda entre compañeros de trabajo.



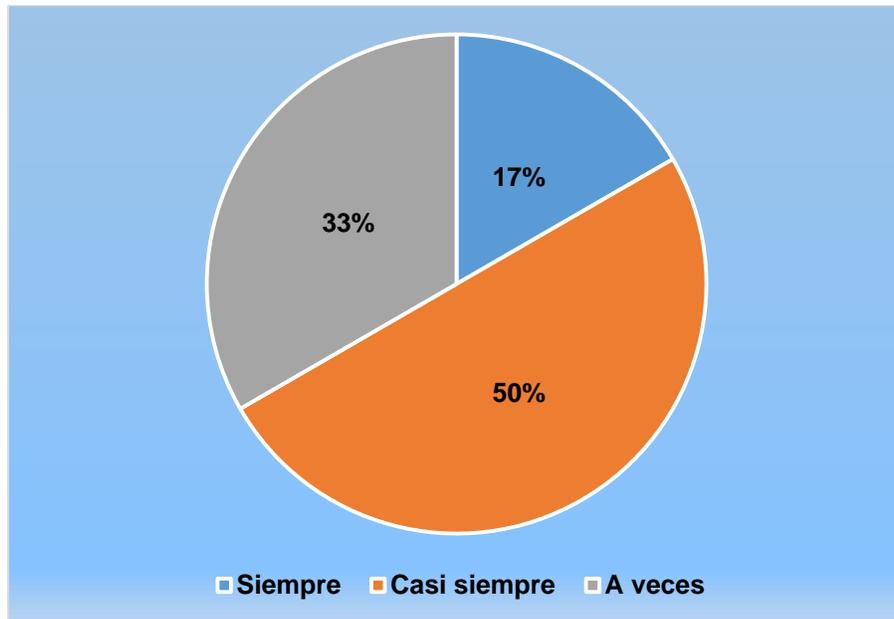
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 7, del total de los encuestados el 53.3% expresó que casi siempre existe un ambiente de ayuda mutua entre compañeros de trabajo, mientras, un 30% dijo que solo a veces y un 16.7% alega que siempre.

La unión hace la fuerza en cualquier empresa, mientras más unido sea el equipo de trabajo mejores serán los resultados obtenidos, consideramos que es un factor en el que se debería de trabajar ya que se pudo observar que existe cierta debilidad en este aspecto.

La colaboración es un imperio en donde los grandes esfuerzos grupales son el producto de ambientes diseñados para producir transacciones abundantes y baratas producto de la cooperación que atraviesa las barreras organizacionales (Rodríguez Ebrard, 2008).

Gráfico No. 8 Existe colaboración entre áreas.



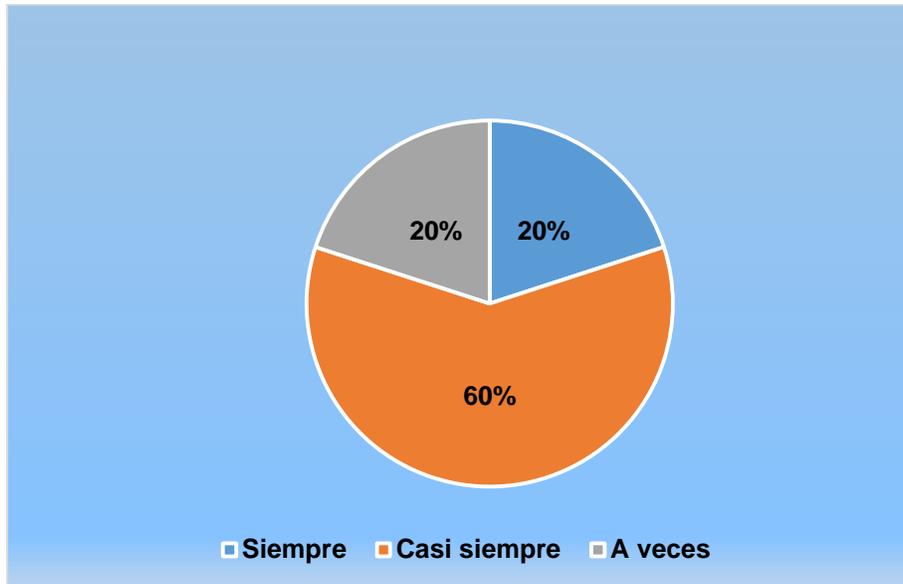
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 8, de la opinión de los encuestados el 50% dijo que casi siempre existe colaboración entre áreas de trabajo en la empresa, sin embargo, un 33% expresa que siempre y un 17% piensa que siempre.

Toda empresa está conformada o dividida en diferentes áreas cada una con un propósito específico pero encaminada a un mismo fin lograr el éxito de la empresa y algunas dependientes de otras, por lo tanto es necesario que exista comunicación y colaboración entre ellas, por lo que es necesario fortalecer este aspecto.

Según Peralta (2002) hoy en día la conocemos como sentido de pertenencia el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Gráfico No. 9 Se siente identificado con la organización.



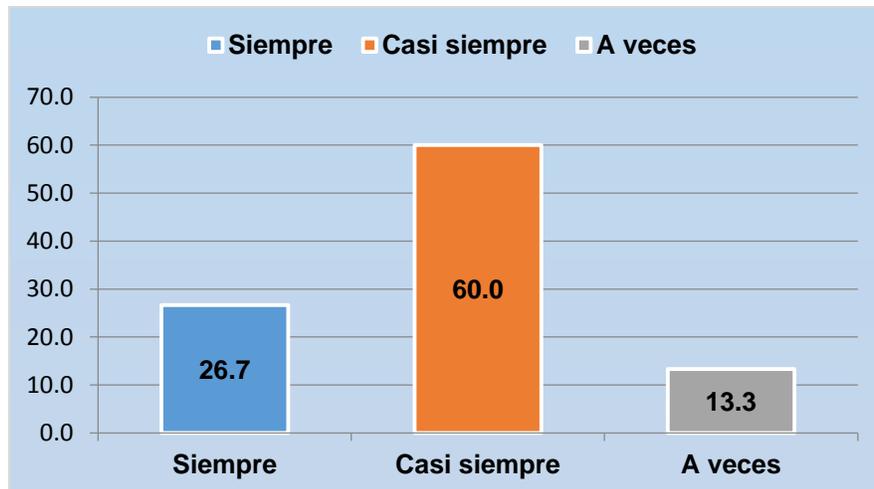
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 9, del total de los encuestados expresan que en cuanto a identificación hacia la empresa el 60% considera sentirse casi siempre parte de esta, un 20% dijo serlo siempre, mientras, que un 20% expresó que solo a veces.

Es importante que los colaboradores se sientan identificados con cada aspecto de la empresa de tal forma que cada actividad que realicen lo hagan por gusto y no por compromiso, y además se sentirán parte de la misma por lo que es necesario trabajar de la mano para mejorar esta relación.

Según Díaz Palacios (2011) la capacitación es la actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Gráfico No. 10 La empresa se preocupa por la capacitación del personal.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 10, del total de los resultados obtenidos en las encuestas el 60% de los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por mantener capacitado a todo el personal para cumplir con las tareas asignadas, sin embargo, el 26.7% opina que siempre y el 13.3% expresa que solo a veces.

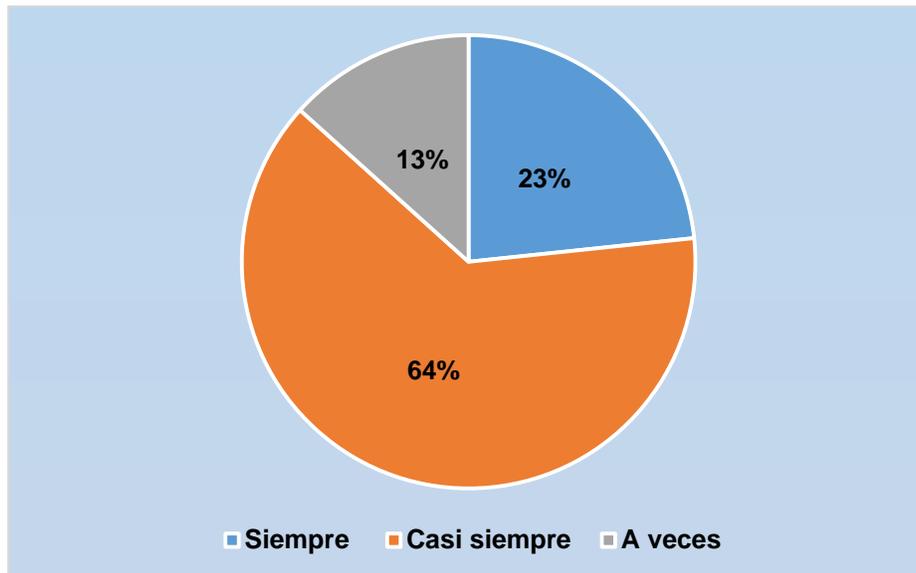
En la información recolectada en la entrevista pregunta # 1 los integrantes de la dirección (García Castro, Montes, & Castillo, 2016) expresaron que las capacitaciones generales son realizadas constantemente en un periodo de seis meses y se realiza capacitación individual cuando hay un nuevo integrante y las imparte el superior o la persona que tiene mayor conocimiento del área y el tema.

La capacitación del personal es una actividad que debe responder a las necesidades y debilidades de la empresa para mejorar los procesos y productividad de los trabajadores. La empresa debe realizar capacitaciones frecuentes para así alcanzar el éxito de la misma.

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación

costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar (Chiavenato, 2009).

Gráfico No. 11 La empresa reconoce su buen desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 11, del total de los encuestados un 64% opina que casi siempre la empresa reconoce su desempeño laboral, un 23% expresa que siempre, mientras, un 13% afirma que solo a veces se les reconoce.

En la pregunta # 4 de la entrevista realizada al personal del área administrativa (García Castro, Montes, & Castillo, 2016) expresaron que cuenta con un desembolso para incentivos por cumplimiento y puntualidad, premiar al mejor trabajador a final de año y de esta manera mantener motivado al trabajador.

Durante las visitas y según la información recolectada con los instrumentos de la investigación la empresa no cuenta con un sistema de logros y recompensa definido pero sí reconoce y ofrece ciertos beneficios al colaborador.

Es importante que todo colaborador sienta que la empresa reconoce su desempeño ya que esto crea una sensación de satisfacción en los empleados,

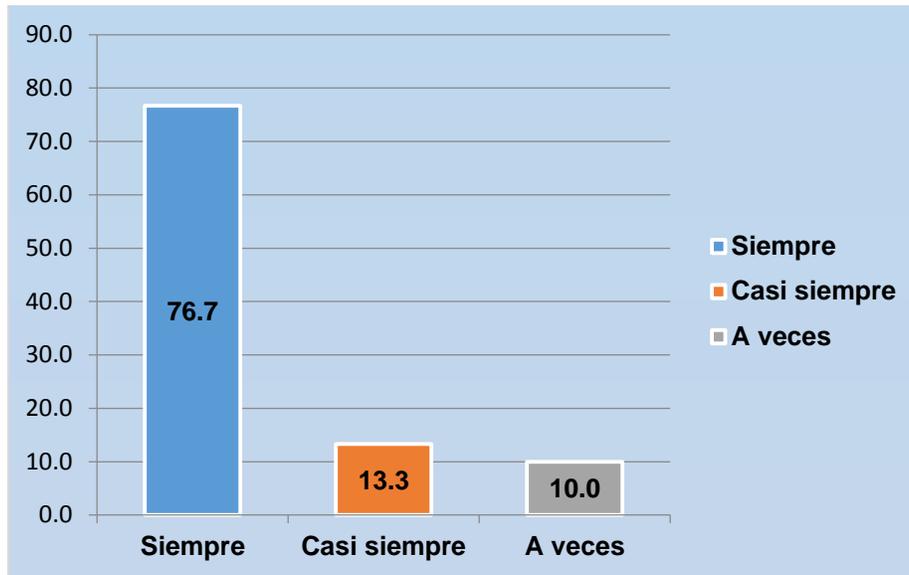
refuerza la relación entre ambos y lo motiva a esforzarse cada día más en las tareas que se le asigna y de esta forma mejorando su productividad.

Para el análisis del clima organizacional es necesario tratar un grupo de componentes y factores en su conjunto, estos ofrecen una visión global de la organización. Es necesario determinar la incidencia que tienen estos factores en el desempeño de los colaboradores y de existir una influencia negativa de alguno de estos es necesario tratarlo y mejorarlo con el fin de crear un ambiente agradable y propicio que pueda tener efectos positivos con relación al desempeño de los trabajadores de la organización.

Objetivo No.3 Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral.

Los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, lo cual en un determinado momento las actividades se vuelven tediosas; puesto que al no tener algún tipo de motivador no se sienten bien con las actividades que realizan y por lo tanto se ve reflejado en la insatisfacción, baja productividad y una alta resistencia al cambio, viéndose afectado la economía de la empresa (Ramírez, 2015).

Gráfico No. 12 Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico No. 12, del total de los encuestados el 76.7% expresó que cuando se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo son más productivo laboralmente, en cambio, un 13.3% dijo que casi siempre y un 10% afirma que solo a veces.

En la pregunta # 10 de la entrevista se le consultó al área administrativa (García Castro, Montes, & Castillo, 2016) si consideran importante que el colaborador se siente satisfecho con su clima organizacional a lo que estos respondieron que si es importante que estos se sientan bien con su ambiente de trabajo ya que esto influye significativamente en su desempeño y relaciones laborales y de esta manera facilita la buena marcha de la institución.

Los trabajadores se sienten más productivos donde existe un ambiente de trabajo agradable toda empresa debe trabajar en el logro de este, para que sus colaboradores puedan sentirse a gusto y realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz obteniendo como resultado mayor productividad.

Según (Soto, 2015) es muy importante tener en cuenta que un trabajador satisfecho, se siente valorado, rinde mucho mejor en estas circunstancias que en otras. Un trabajador puede rendir mucho más si se siente motivado que si se siente desvalorizado o no se siente motivado, y estamos hablando del mismo trabajador, y esto es un aspecto que no sólo se ve en la cantidad del trabajo sino también en la propia calidad del trabajo.

		¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?		Total
		Sí	No	
¿Me parece agradable el ambiente de la institución?	Sí	77	17	93
	No	3	3	7
Total		80	20	100

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la relación directa entre las variables dependiente e independiente se realizó un cruce de ambas tomando, obteniendo los siguientes resultados: el 93% de los colaboradores se sienten satisfechos con el ambiente de su institución, sin embargo, de estos un 77% se encuentran satisfechos con su desempeño laboral, por el contrario, un 17% no se sienten satisfechos con este, mientras que un 7% de los encuestados dijo no sentirse conforme con su ambiente de trabajo y de estos un 3% expresó no sentirse satisfecho con su desempeño, sin embargo, un 3% dijo si estar conforme.

Objetivo No. 4 Plan de mejoras que fortalezcan el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.

Estrategia No. 1 Asignar responsable de Recursos Humanos.	
Objetivo Implementar procesos de reclutamiento, selección, evaluación de desempeño y capacitación del personal.	Actividades Reclutar a la persona que estará a cargo.

Estrategia No. 2 Mejoramiento de la planeación estratégica de la empresa.	
Objetivo Eliminar deficiencias que se puedan presentar en cualquiera de los procesos y servir como guía a los colaboradores.	Actividades Revisar y estructurar misión, visión y organigrama. Crear un manual de funciones.

Estrategia No. 3 Crear un canal de comunicación sólido dentro de la empresa de forma horizontal como vertical.	
Objetivo Cubrir las necesidades de comunicación que presentan los colaboradores que conforman la organización.	Actividades Seleccionar los medios de comunicación y de tipo de información que se les brindara a los colaboradores.

Estrategia No. 4

Instalación de un sistema de ventilación.

Objetivo

Mejorar temperatura ambiental en la que se desempeñan los colaboradores.

Actividades

Cotizar equipos de ventilación.
Comprar e instalar el equipo de ventilación.

Estrategia No. 5

Mantener la estabilidad laboral que existe en la empresa.

Objetivo

Evitar la rotación de personal.

Actividades

Crear un sistema de motive e incite a los colaboradores a asentirse identificados y comprometidos con la empresa.

Estrategia No. 6

Brindar capacitaciones constantes y adecuadas al personal.

Objetivo

Preparar a los colaboradores para cumplir con las demandas y obligaciones del puesto de trabajo.

Actividades

Organizar capacitaciones periódicas y acorde a las necesidades de los colaboradores y las demandas de la empresa.

Bibliografía

Alomá Chávez, E., & Malaver, M. (Julio- Septiembre de 2007). *Redalyc*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/356/35603814.pdf>

Chacón, C. V. (05 de Marzo de 2015). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (tercera ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Editorial McGrawHil.

Conceptos.com. (s.f.). *DeConceptos.com*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2016, de Deconceptos.com: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/ayuda-mutua>

Díaz Palacios , A. (04 de Mayo de 2011). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-personal/>

Forex, D. (2016). *efxto*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de <https://efxto.com/diccionario/importaciones>

Galarza, A. O. (7 de Agosto de 2010). *Realyc.com*. Recuperado el Abril de 2016, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf

García Castro, M., Montes, G., & Castillo, E. (13 de Septiembre de 2016). Clima organizacional y desempeño laboral. (M. Talavera , & F. Benavides, Entrevistadores)

- Mesa H, P. C. (26 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-buenas-relaciones-equipo-trabajo/>
- Peralta, R. (26 de junio de 2002). *Gestiopolis.com*. Recuperado el Abril de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Ramírez Gómez, R. (02 de Marzo de 2015). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Ramos Chagoya, E. (1 de Julio de 2008). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rodrigo, P. (26 de Junio de 2002). *Gestiopolis.com*. Recuperado el Abril de 2016, de El Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Rodríguez Ebrard, L. A. (27 de Noviembre de 2008). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/la-cooperacion-como-habilidad-clave-para-el-exito-empresarial/>
- Soto, B. (2015). *GESTION.ORG*. Recuperado el 09 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/5028/clima-organizacional-y-su-relacion-con-la-productividad-laboral/>
- Valdés Herrera, C. (3 de Diciembre de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Vázquez Aguilar, J. (11 de Mayo de 2003). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>