

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ

FAREM- ESTELÍ

Departamento de Ciencias Económica y Administrativas



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciado(a) en
Administración de Empresas**

**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.**

Autores:

- **Benavides Benavides María Fidelia**
- **Talavera Lagos Marlene Sarahí**
- **Gutiérrez López Geysell Carolina**

Tutores:

MSc. Alberto Sevilla Rizo

MSc. Flor Idalia Lanuza

Estelí, Enero 2017

DEDICATORIA

A Dios.

Por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestra mente y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante todo el periodo de nuestra formación como profesionales.

Por habernos permitido llegar hasta a este punto y darnos salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres.

Por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

A nuestros maestros.

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Queremos dar infinitas gracias a todas aquellas personas que nos dieron su apoyo incondicional durante el transcurso de la carrera en especial a:

Dios por ser nuestro guía y fortaleza en momentos de debilidad, por darnos la sabiduría y el entendimiento para la realización de esta investigación.

A nuestros docentes que fueron parte de nuestra formación académica a lo largo de estos cinco años, por apoyarnos incondicionalmente y ser pilares en este estudio.

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 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

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.

VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que: **Benavides Benavides María Fidelia, Gutiérrez López Geysell Carolina y Talavera Lagos Marlene Sarahí**, estudiantes del V año de la carrera de Administración de Empresas finalizaron su trabajo investigativo en el tema: ” **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** ”.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y propuesta del plan de mejoras que fortalezca el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa, defensa final y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al clima organizacional para el desempeño laboral. También, la amplia literatura científica relacionada con el tema evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes de la Administración de Empresas.

Además, se presentó el artículo científico el cual abarca los elementos necesarios para ser presentado. Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa; y, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los dieciocho días del mes de enero del 2017.

Atentamente.

MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez
Docente FAREM – Estelí

MSc. Alberto C. Sevilla Rizo
Docente FAREM-Estelí

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes	2
1.3 Planteamiento del problema.....	4
1.4 Preguntas problemas	4
1.5 Justificación.....	6
II. OBJETIVOS.....	7
2.1 Objetivo general	7
2.2 Objetivos específicos:.....	7
III. MARCO TEÓRICO.....	8
3.1 Clima organizacional	8
3.1.1 Concepto.....	8
3.1.2 Dimensiones del clima organizacional.....	9
3.1.3 Factores que influyen en la formación del clima organizacional.....	9
3.1.4 Tipos de clima	11
3.1.5 Medición del clima Organizacional	12
3.1.6 Importancia.....	14
3.1.7 Percepción	14
3.1.8 Incidencia	15
3.1.9 Relación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	15
3.2 Desempeño	15

3.2.1 Concepto.....	15
3.2.2 Importancia.....	16
3.2.3 Métodos de evaluación.....	16
3.2.4 Comisión de evaluación de desempeño.....	18
3.2.5 Aplicaciones y propósitos de la evaluación del desempeño.....	18
3.2.6 Etapas de la evaluación	19
3.3 Manual de funciones	20
3.3.1 Concepto.....	20
3.3.2 Objetivos y beneficios de los Manuales Administrativos	20
3.3.3. Tipos de manuales de funciones.....	21
3.4 Plásticos García Castro.....	23
3.4.1 Empresa.....	23
3.4.2 Importadora.....	23
3.4.4 Visión.....	23
3.4.5 FODA	23
IV. HIPÓTESIS.....	25
4.1 Planteamiento de la hipótesis.....	25
V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
6.1 Tipo de Investigación	29
6.2 Universo	29
6.3 Muestra	30

6.3.1 El muestreo	30
6.3.2 Criterio de selección de muestra	30
6.4 Técnicas de recolección de datos o instrumentos.....	30
6.4.1 Diseño de instrumento.....	30
6.5 Etapas de la investigación.....	31
6.5.1 Etapa 1: Investigación Documental	31
6.5.2 Etapa 2: Elaboración de instrumentos.....	31
6.5.3 Etapa 3: Trabajo de campo.	31
6.5.4 Etapa 4: Elaboración del informe final.....	31
VII. ANÁLISIS DE RESULTADO.....	32
VIII. CONCLUSIONES.....	77
IX. RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	84

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Satisfacción con el ambiente de la institución.	33
Gráfico No. 2 Considera que el jefe es autoritario.	35
Gráfico No. 3 Considera que el jefe es participativo.	36
Gráfico No. 4 Recursos necesarios para realizar las tareas asignadas.	38
Gráfico No. 5 Luz natural en el centro de trabajo.	40
Gráfico No. 6 Servicios sanitarios en buen estado.	41
Gráfico No. 7 Frecuencia de calor en el centro de trabajo.	42
Gráfico No. 8 La dirección transmite las estrategias y proyectos de la organización.	43
Gráfico No. 9 Existe un manual de funciones en la empresa.	45
Gráfico No. 10 Conoce las normas y políticas de la empresa.	46
Gráfico No. 11 Existe comunicación en el equipo de trabajo.	47
Gráfico No. 12 Trato adecuado entre compañeros.	48
Gráfico No.13 El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva.	49
Gráfico No. 14 Existe mutua ayuda entre compañeros de trabajo.	50
Gráfico No. 15 Existe colaboración entre áreas.	51
Gráfico No. 16 Se siente identificado con la organización.	52
Gráfico No. 17 Tiene acceso a todas las prestaciones sociales.	53
Gráfico No. 18 Remuneración acorde con las responsabilidades del cargo.	55
Gráfico No. 19 El trabajo le resulta interesante y motivador.	56
Gráfico No. 20 El trabajo cumple con sus expectativas.	57
Gráfico No. 21 El trabajo esta acorde con sus actitudes y aptitudes.	58

Gráfico No. 22 Se siente motivado a superarse y optar a un mejor cargo.	59
Gráfico No. 23 La empresa se preocupa por la capacitación del personal.	60
Gráfico No. 24 Capacitación adecuada para alcanzar a tiempo las nuevas demandas del trabajo.....	62
Gráfico No. 25 La empresa reconoce su buen desempeño laboral.....	63
Gráfico No. 26 Autoevaluación de su desempeño.	65
Gráfico No. 27 Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente.	67

INDICE DE TABLAS DE CONTINGENCIA

Tabla No. 1 ¿Le parece agradable el ambiente de la institución?.....	94
Tabla No. 2 ¿Considero que mi jefe es autoritario?	94
Tabla No.3 ¿Mi jefe es participativo?	94
Tabla No. 4 ¿Cuenta con los recursos necesarios para poder realizar el trabajo (equipo, materiales, vehículos, mostrador entre otros)?	95
Tabla No. 5 ¿En el lugar de trabajo hay suficiente luz natural?	95
Tabla No. 6 ¿Los servicios sanitarios se encuentran en buen estado y siempre limpios?	95
Tabla No. 7 ¿Con frecuencia hace calor en el centro de trabajo?.....	96
Tabla No. 8 ¿La dirección les transmite una imagen clara de las estrategias y proyectos de la organización?	96
Tabla No. 9 ¿En la organización existe un manual de funciones?	96
Tabla No. 10 ¿Tiene claro las normas y políticas de la empresa?	97
Tabla No. 11 ¿Existe comunicación en el equipo de trabajo?	97
Tabla No.12 ¿El trato entre compañeros es adecuado?	97
Tabla No. 13 ¿El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva? ...	98
Tabla No. 14 ¿En el departamento hay un ambiente de mutua ayuda?	98
Tabla 15 ¿Le es fácil conseguir la colaboración de las personas de otras áreas cuando lo necesito?	98

Tabla No. 16 ¿Se siente identificado con la organización?	99
Tabla No. 17 ¿En la institución se respetan y tiene acceso a todas las prestaciones que por ley me corresponden?	99
Tabla No. 18 ¿La remuneración comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?	99
Tabla 19 ¿El trabajo le resulta interesante y motivador?	100
Tabla No. 20 ¿siente que el trabajo cumple con las expectativas personales?	100
Tabla No. 21 ¿Considera que el trabajo es acorde con las actitudes y aptitudes personales?	100
Tabla No. 22 ¿Se siente motivado para superarme y optar un mejor cargo en la empresa?	101
Tabla No. 23 ¿La empresa se preocupa por la capacitación del personal?	101
Tabla No. 24 ¿Recibe la capacitación adecuada para alcanzar a tiempo las nuevas demandas de mi trabajo y de esta forma ser más productivo?	102
Tabla No. 25 ¿La empresa reconoce el buen desempeño laboral?	102
Tabla No. 26 ¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?	103
Tabla No. 27 ¿Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente?	103



I. INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Las dimensiones que se tomaron en cuenta como objeto de estudio para el clima organizacional son: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional.

El propósito de esta investigación es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro. El trabajo está estructurado de la siguiente forma: un primer capítulo que consta de introducción, antecedentes, planteamiento del problema. Segundo capítulo objetivos generales y específicos. En el tercer capítulo se presenta marco teórico que es la información que nos sirvió como base para este estudio, el cual consta de tres ejes: clima organizacional, desempeño laboral y empresa. En un cuarto capítulo tenemos la hipótesis y sus variables. En el quinto capítulo la operacionalización de hipótesis y sus variables, en el sexto capítulo se describe el diseño metodológico aplicado a la investigación, los instrumentos de medición, muestra y procedimientos. En el capítulo séptimo se muestra el análisis de los resultados, en el capítulo ocho presentamos las conclusiones y en capítulo nueve las recomendaciones.

Se pudo confirmar la hipótesis planteada al inicio de la investigación donde se comprueba que existe una relación positiva entre las variables.



1.2 Antecedentes

Para profundizar en el tema se revisaron diversas fuentes de información para ser considerados como antecedentes, consultando la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELÍ y páginas de internet encontrando los siguientes resultados:

En la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELÍ, se encontraron dos temas relacionados con el clima organizacional y desempeño laboral, el primero aborda un análisis del desempeño laboral del personal en el área de farmacia de la clínica Previsional MINSA/FILIAL-ESTELI San Juan de Dios, elaborado por Pérez, Moreno, & Ruíz(2015). En la cual se determinó y analizó el desempeño laboral del personal que labora en la clínica.

Y el segundo tema, se titula: Sistema de administración de recursos humanos elaborada por Torrez & Flores (2005). La cual tenía como objetivo determinar el proceso de desarrollo de Recursos Humanos dentro de la estructura organizacional de Casa Pellas Estelí.

En el sitio web se encontraron tres temas relacionados: el primer tema de investigación se titula: “Influencia del clima laboral sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma en San Pedro Honduras por (Villamil & Sánchez)”. Esta investigación se enfocó en estudiar como base ocho dimensiones para la variable clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y para la variable satisfacción laboral seis dimensiones (satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico, con la forma en que realiza su trabajo, con la oportunidad de desarrollo, con la relación Jefe/subordinado, y con la relación remuneración.

El segundo tema de tesis aborda sobre la administración de empresas presentada por: López, Pineda, & Cisneros (2014) y se titula: “Desarrollo de los recursos humanos, entrenamiento y desarrollo organizacional de los recursos humanos, para



promover y mejorar capacidades técnicas y científicas de la empresa, para detectar sus necesidades de capacitación desarrollo organizacional”.

Y, la última tesis encontrada, titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigadores de la Amazonia Peruana Pérez & Rivera (2013). Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio en cuanto a clima organizacional, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Las investigaciones mencionadas anteriormente se relacionan con nuestra investigación. Se decidió investigar este tema ya que es un factor importante en el éxito de cualquier empresa, en Plásticos García Castro es un tema no abordado y que presenta cierta debilidad en esta. El tema a investigar se titula Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en el primer semestre del año 2016.



1.3 Planteamiento del problema

Plásticos García Castro está ubicada en la ciudad de Managua (Mercado oriental, barrio el Calvario) es una empresa dedicada a la importación y distribución de productos de poroplast, el clima organizacional es un factor débil dentro de esta organización por lo cual nos enfocamos en este tema, ya que consideramos que incide en el desempeño laboral de los colaboradores.

La medición del clima organizacional, generalmente se realiza en función de variables que caracterizan a cada organización. En Plásticos García Castro, es un tema no abordado a pesar de la importancia que representa este en cada organización, ya que permite identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral, con la finalidad de poder tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales.

Por lo tanto, el presente estudio se enmarca dentro de una problemática nueva en Plásticos García Castro que busca investigar puntualmente la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, permitiendo de esta manera la creación de un posible plan de mejoras.

1.4 Preguntas problemas

1. ¿Como se puede valorar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro
2. ¿En qué clima organizacional se desempeñan los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro?
3. ¿Qué factores influyen en la formación del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro?



4. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro?

5. ¿Qué mejoras se podrían implementar para fortalecer el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro?



1.5 Justificación

El factor humano es determinante en las organizaciones, este es el que agrega valor al producto y al servicio.

El clima organizacional ha dejado de ser un elemento adyacente en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégico. Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, rumbo al éxito.

Cada día es necesario que las organizaciones propicien o favorezcan un clima organizacional positivo para todos quienes componen su estructura organizativa, tanto internos como externos. Ambos factores determinan la construcción del clima organizacional.

Cabe destacar, que, si una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuenten, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios o relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño de esta. La presente investigación nace como necesidad de realizar un estudio con el fin de conocer las dimensiones dominantes en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro y la incidencia que tienen estos en el desempeño de los mismos.

Esta investigación servirá como herramienta para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes dinámicas y percepciones que tienen los colaboradores del clima organizacional de la empresa, esto como necesidad de desarrollar y fortalecer la organización.



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

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

2.2 Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el clima organizacional en que se desempeñan los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro.
2. Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.
3. Determinar relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro.
4. Proponer plan de mejoras que fortalezcan el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.



III. MARCO TEÓRICO

Los colaboradores son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las organizaciones, de tal forma que un agradable ambiente de trabajo, tendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual como colectivamente.

En Plásticos García Castro, se pretende investigar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. La relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, está influenciada por otros factores, como por ejemplo: estructura, grado de responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándares, entre otros, los cuales abordaremos más adelante. La importancia de aumentar el desempeño laboral, es que brinda a la empresa y al colaborador los recursos y el enfoque necesarios para el logro de objetivos deseados, llegando de esta forma al éxito.

El marco teórico de esta investigación lo conforman los siguientes ejes: clima organizacional, desempeño laboral y empresa.

3.1 Clima organizacional

3.1.1 Concepto

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de esta (Rodrigo, 2002).



Según Chiavenato (1999) el clima organizacional se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta.

3.1.2 Dimensiones del clima organizacional

Según García, Melgara , & Villareyna (2016) el clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura y el nivel de contaminación.
- **Características estructurales:** es el tamaño de la organización formal, el estilo de dirección, entre otros.
- **Ambiente social:** Abarca aspectos como metas, objetivos, conflictos entre personas o departamentos, comunicación, liderazgo e identidad.
- **Características personales:** son las actitudes y aptitudes, las motivaciones, expectativas, entre otros.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, rotación, satisfacción laboral, nivel de tensión.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima organizacional, que es producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y organizaciones.

3.1.3 Factores que influyen en la formación del clima organizacional

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del clima organizacional y los que describe (Peralta, 2002):



- **Estructura:** Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional, será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, entre otros, que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor.
- **Responsabilidad:** este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.
Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos haciendo un aporte importante a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.
- **Recompensa:** ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.
- **Desafío:** en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.
- **Relaciones:** estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad,



y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.

- **Cooperación:** está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.
- **Estándares:** un estándar, sabemos, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.
- **Conflicto:** el conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.
- **Identidad:** hoy día la conocemos como sentido de pertenencia. Es 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.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la moral laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el clima organizacional.

3.1.4 Tipos de clima

Según Galarza (2010) existen cuatro tipos de clima:

- **Clima autoritario explotador:** la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de sus decisiones se toman en la cima de la organización, los colaboradores viven en una atmosfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y la comunicación solo existe en forma de instrucciones.



- **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.
- **Clima participativo consultivo:** la dirección tiene confianza en sus empleados. Las decisiones se toman en las cimas, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados, se utilizan recompensas y castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio, estima y existe interacción por ambas partes.
- **Clima participativo:** Existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo.

3.1.5 Medición del clima Organizacional

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir, aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos (Ferraro, 1995).

Según Brunet (2005) dentro de una organización se pueden encontrar diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo a cómo éste se vea afectado o beneficiado, el estudio del comportamiento que tiene las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una



de las tareas más importantes; la organización debe adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, dentro del estudio del comportamiento organizacional se consideran variables dependientes e independientes.

Según Brunet (2005) las variables dependientes que se consideran son las siguientes:

- **Productividad:** la empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia, el logro de metas y ser eficiente, que la eficacia vaya de la mano del bajo costo al mismo tiempo.
- **Ausentismo:** toda la empresa debe tener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.
- **Satisfacción en el trabajo:** que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que eso es lo que ellos merecen.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

- **Variables de nivel individual:** son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitud, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.
- **Variable a nivel de grupo:** el comportamiento que tiene las personas al estar en contacto con otras es muy distinto, por lo que esto representa un factor de estudio para las organizaciones.
- **Variable a nivel de sistema de organizaciones:** los individuos y los grupos conformarán la organización, en consecuencia, los procesos de trabajo, las políticas y las prácticas que realice la organización tendrán un impacto que debe analizarse (Brunet, 2005).



3.1.6 Importancia

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa. Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores (García, 2009).

3.1.7 Percepción

Ésta se define como la “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” y que como habíamos mencionado ya, es diferente en cada uno de sus colaboradores (Robbins, 2004).

La forma como se perciban cada uno de los elementos que conforman la generación del clima organizacional en la empresa, produce en los individuos, una también variada gama de actitudes, positivas o negativas, de acuerdo a las circunstancias y a la forma como estas se evalúen. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Entre las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan una gran variedad de factores: de liderazgo, prácticas de dirección, tipos de supervisión, comunicación relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros; los cuales son consecuencias del comportamiento en el trabajo (Robbins, 2004).



3.1.8 Incidencia

El clima laboral influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que utilizan y con la propia actividad de cada uno (Anibal, 2015).

3.1.9 Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

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.

Una persona motivada rinde más, y esto es porque se siente mejor y trabaja mejor. Esto puede suceder porque el empleado percibe mejor el ambiente laboral, tiene mayores expectativas, se siente a gusto con los compañeros y el trabajo o cualquier otra razón que le haga pensar que su trabajo sirve para algo y no sólo para tener un sueldo a casa.

3.2 Desempeño

3.2.1 Concepto

Según Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones.



Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa.

3.2.2 Importancia

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación las personas caminan ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades, para tener una idea de sus potencialidades. Las principales razones para que la organizaciones se preocupan por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias, y en muchas ocasiones, despidos de empleados.
- Permiten comunicar a los empleados cómo marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que los jefes piensan de ellos, la evaluación es utilizada por los gerentes para guiar y aconsejar a los subordinados respecto a su desempeño.

La evaluación del desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándola mejor para producir con eficacia y eficiencia (Chiavenato, 2009).

3.2.3 Métodos de evaluación

Según Chiavenato (2009) las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. A continuación, se examina cada una de estas alternativas:



- **Autoevaluación del desempeño**

El ideal sería, que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso. En las organizaciones abiertas y democráticas, el empleado es responsable de su desempeño y del monitoreo, con la ayuda de su superior, teniendo en cuenta determinados parámetros fijados por el superior o la tarea.

- **Evaluación 360°**

Recientemente surgió otra novedad: la evaluación circular de desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado. En la evaluación participa el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación de este modo es más rica, porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente del trabajo y de sus compañeros. No obstante, ser el centro de atención no es nada fácil para ser evaluado, porque este se torna muy vulnerable si no tiene la mente abierta y respectiva al sistema.

- **Evaluación hacia arriba**

Constituye una faceta específica de la alternativa anterior, permite que el equipo evalúe cómo proporcionó el gerente los medios y recursos para que el equipo alcance sus objetivos y cómo podrían incrementar la eficiencia del equipo y ayudar a mejorar los resultados. Esta evaluación permite que el grupo promueva negociaciones e intercambios con el gerente, exigiendo nuevos enfoques en términos de liderazgo, motivación y comunicación que den más libertad y eficacia a las relaciones laborales. La orden arbitraria del superior pasa ser sustituida por una nueva forma de actuación democrática, sugestiva, consultiva y participativa.



3.2.4 Comisión de evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2009) en algunas organizaciones, la evaluación del desempeño la lleva a cabo una comisión especialmente designadas para este fin. En este caso es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente interesadas en el desempeño de los empleados. La comisión está constituida por personas pertenecientes a diversos órganos o unidades organizacionales, y en ella participan miembros permanentes o transitorios.

Los miembros permanentes y estables (el presidente de la organización o su representante, el director del órgano de RR.HH. y el especialista en evaluación de su desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel es moderar y garantizar el juicio, la atención en los estándares organizacionales y la constancia del sistema. Los miembros transitorios son el gerente de cada empleado evaluado y su respectivo superior.

3.2.5 Aplicaciones y propósitos de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2009) esto se da a través de procesos, los cuales son:

- **De admisión de personas:** la evaluación de desempeño sirve de insumos al inventario de habilidades y a la planeación de recursos humanos, es la base de información para el reclutamiento y selección, a indicar las características y actitudes adecuadas de los nuevos empleados que serán exigidas en el futuro, en el resultado final de sus unidades y negocios.
- **De aplicación de personas:** proporciona información sobre cómo se integran e identifican las personas con sus cargos y tareas.
- **De compensación de personas:** indican si las personas son motivadas y recompensadas (aumentos salariales o ascensos) o quién debe ser desvinculado de la organización. En resumen, debe estimular la iniciativa, desarrollar sentido de la responsabilidad y apoyar el deseo de trabajar mejor.



- **De desarrollo de personas:** indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuáles son los empleados que necesitan entrenamiento y cuáles son los resultados de los programas de entrenamiento. Facilita la relación de asesoría entre empleado y superior, y estimula a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, para ayudar a mejorarlo.
- **De mantenimiento de las personas:** indica el desempeño de sus resultados alcanzados por personas.
- **De monitoreo de las personas:** Proporciona retroalimentación a las personas sobre su desempeño y potencialidades de desarrollo.

3.2.6 Etapas de la evaluación

Chiavenato (2009) nos señala las siguientes etapas:

- **Formulación de objetivos consensuales:** un objetivo es una declaración de los resultados que se desean alcanzar en tiempo determinado. Los objetivos se establecen conjunto entre los subordinados y el gerente mediante una intensa negociación, estos son consensuales y no impuestos de arriba hacia abajo.
- **Compromiso personal frente a la consecución de los objetivos conjuntamente establecidos:** es imprescindible que el evaluado acepte plenamente los objetivos y se comprometa a alcanzarlos.
- **Negociación con el gerente sobre la asignación de los recursos y los medios necesarios para conseguir los objetivos:** los recursos y medios pueden ser materiales (equipos, maquinas, entre otros), inversiones personales en entrenamiento y desarrollo del evaluado, ya que estos representan un costo para alcanzar los objetivos.
- **Desempeño es el comportamiento del evaluado para conseguir los objetivos establecidos:** esto significa que cada persona deberá escoger con total libertad y autonomía sus propios medios para alcanzar los objetivos deseados. El gerente podrá proporcionar consejería y orientación, en vez de controlar y dar órdenes.



- **Monitoreo constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados:** es la verificación costo-beneficio involucrados en el proceso. Esta medición debe ser constante y basada en fundamentos cuantitativos de tal manera que suministren una idea objetiva y clara de la marcha del proceso y del esfuerzo del evaluado.
- **Retroalimentación intensiva y evaluación conjunta continúa:** mucha información de retorno y, sobre todo, soporte de comunicación para reducir la disonancia a incrementar la consistencia. Éste es uno de los aspectos más importantes del sistema por que el evaluado necesita saber y percibir con claridad cómo marcha para evaluar el esfuerzo-resultado alcanzado y sacar conclusiones (Chiavenato, 2009).

3.3 Manual de funciones

3.3.1 Concepto

Estos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada (Herrera, 2007).

3.3.2 Objetivos y beneficios de los Manuales Administrativos

Según Herrera (2007) entre los objetivos y beneficios de la elaboración de Manuales Administrativos destacan:

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.



- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

3.3.3. Tipos de manuales de funciones

Según Herrera (2007) sin restar importancia a la diversidad de Manuales Administrativos que existen dentro de las empresas, para efectos de este texto se hace énfasis en tres tipos de manuales, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para nuestro tema de estudio:

- **De Organización**

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales. Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él.

- **Manual de normas y procedimientos**

Este manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.



Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

El manual de normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él; por lo tanto, la integración de varios de ellos representa al manual de normas y Procedimientos.

- **Manual de puestos y funciones**

Este manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir, que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo (Herrera, 2007).



3.4 Plásticos García Castro

3.4.1 Empresa

Esta se puede definir como el grupo social en el que a través de la administración del capital y el trabajo se producen bienes y/o servicios orientados a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Díaz, 2015).

3.4.2 Importadora

Según Forex (2016) 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”.

3.4.3 Misión

Constituye un enunciado breve y claro de las razones que justifican la existencia de la organización, así como el o los propósitos, o las funciones que desean satisfacer sus clientes y los métodos fundamentales a través de los cuales pretende cumplir este propósito (Villalba, 2010).

3.4.4 Visión

La Visión es la imagen de lo que las personas de la organización aspiran a ser. Es la visualización de la realización de la Misión en un tiempo relativamente corto: 3 a 5 años. En ese sentido, la Visión se desprende de la Misión. Es la traducción a la realidad de cómo la empresa será en el futuro inmediato como resultado de cumplir con su Misión (Villalba, 2010).

3.4.5 FODA

Este método, denominado así por las primeras letras de los elementos a analizar: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, consiste en analizar la



organización mirándola desde afuera, como si fuéramos observadores externos (Antognolli, 2005).

Según López (2001) la matriz FODA es un método que permite analizar tanto el entorno como el negocio y sus interacciones, es decir, permite trabajar con toda la información que se puede conseguir.

Según la empresa Castro (2016) fue fundada en el año 1995 por sus fundadores y propietarios Marlon García Montenegro y Yaneth del Socorro Castro Pilarte, quienes iniciaron operaciones de manera informal con un pequeño tramo en el mercado oriental de Managua, la cual hoy en día, es la distribuidora y oficina principal, con mucho esfuerzo para el año 2013 se logró adquirir una segunda planta de distribución denominada bodega central.

A lo largo del tiempo y con la ayuda de Dios y de nuestros colaboradores hemos llegado a alcanzar algunas de las metas que nos hemos propuesto, una de ellas era lograr hacer negocios con empresas fabricantes extranjeras, para el año 2007 empezamos relaciones comerciales con tres fábricas salvadoreñas y una estadounidense con las que hasta hoy seguimos relaciones comerciales de esta manera ampliando nuestra línea de productos plásticos. Actualmente se cuenta con 30 colaboradores.



IV. HIPÓTESIS

4.1 Planteamiento de la hipótesis

Existe una relación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Plásticos García Castro.

Nuestra Hipótesis está compuesta de dos variables:

Variable Independiente:

Clima Organizacional

Variable dependiente:

Desempeño laboral



V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Técnica/ instrumento
Clima Organizacional	Es el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado donde puede resultar agradable o desagradable (Rodrigo, 2002).	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio • Equipos instalados • Color de paredes • Nivel de contaminación • Temperatura 	Colaboradores	Encuesta
		Características estructurales	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la organización • Estilo de dirección 	Colaboradores	Encuesta



Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Técnica/ instrumento
		Ambiente social	<ul style="list-style-type: none">• Metas• Objetivos• Compañerismo• Comunicación• Conflictos	Colaboradores	Encuesta
		Características personales	<ul style="list-style-type: none">• Cooperación.• Liderazgo• Identidad• Aptitudes y las actitudes.• Motivaciones• Expectativas	Colaboradores	Encuesta



Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Técnica/ instrumento
		Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento• Capacitación• Productividad• Ausentismo• Rotación• Nivel de tensión• Satisfacción laboral	Colaboradores Contador Administrador Gerente	Entrevista Encuesta
Desempeño laboral	Es una sistémica apreciación del desempeño del potencial en desarrollo del individuo a cargo. (Chiavenato, 2009).	Métodos de evaluación Constancia de la evaluación Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Autoevaluación• Evaluación 360• Evaluación hacia arriba• Períodos	Administrador Gerente Contador	Encuesta Entrevista



VI. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de Investigación

La presente es una investigación aplicada ya que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada.

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. Esta investigación nos ofrecerá información acerca del comportamiento, actitudes y otras características de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro a través de la interacción con estos sin manipular la información en un tiempo determinado.

La presente 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 mediante encuestas entrevistas. Dicha investigación está orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a solucionar problemas prácticos.

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).

6.2 Universo

El Universo de esta investigación lo constituyen todos los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro ubicada en la ciudad de Managua. Actualmente cuenta con 30 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.



6.3 Muestra

6.3.1 El muestreo

Según Wonnacott & Wonnacott (1989), explican en su libro "Fundamentos estadístico para la administración y economía" que cuando la población es pequeña se le llama "muestreo de población pequeña", por lo tanto, al ser pequeña la población el resultado de la muestra se convierte en censo. En este caso se aplicará a los 30 colaboradores de Plásticos García Castro.

6.3.2 Criterio de selección de muestra

- Colaboración Voluntaria
- Laborar en Plásticos García Castro.

6.4 Técnicas de recolección de datos o instrumentos

6.4.1 Diseño de instrumento

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizarán dos técnicas de recolección de datos: encuestas y entrevistas.

Encuesta: esta reúne datos más o menos limitados a partir de un número de casos. Su finalidad es conseguir información sobre las variables. Las respuestas se obtendrán de forma escrita y con preguntas cerradas.

Entrevista: es una pieza de interacción social en la cual una persona responde a una serie de preguntas sobre un caso específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas.



6.5 Etapas de la investigación

6.5.1 Etapa 1: Investigación Documental

En esta etapa se revisó información y registros de documentos con el propósito de seleccionar material útil que nos sirviera de referencia para el desarrollo del marco teórico o conceptual. La información se recopiló visitando diversas fuentes entre ellas páginas de internet y la biblioteca Urania Zelaya (FAREM-ESTELI).

6.5.2 Etapa 2: Elaboración de instrumentos

Para la elaboración de estos instrumentos se tomó en cuenta objetivos específicos y variables. Se elaboró una entrevista dirigida al personal administrativo y una encuesta de carácter cerrado para los colaboradores.

6.5.3 Etapa 3: Trabajo de campo.

A cada informante se le solicitó su colaboración de forma Voluntaria y se le informó el objetivo de la investigación.

Las encuestas se aplicaron a los 30 colaboradores y se efectuaron 3 entrevistas dirigidas a: administrador, gerente, contador.

6.5.4 Etapa 4: Elaboración del informe final.

El informe final se redactará y analizará los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos se procesarán el sistema spss, para verificar de esta manera si se cumplió con los objetivos de la investigación.



VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

7.1. Descripción de la empresa objeto de investigación

Según Castro (2016) la empresa Plásticos García Castro está ubicada en la ciudad de Managua (Mercado oriental, barrio el Calvario) es una empresa dedicada a la importación y distribución de productos de poroplast.

Fundada en el año 1995 por sus propietarios Marlon García Montenegro y Yaneth del socorro Castro Pilarte, quienes iniciaron operaciones de manera informal con un pequeño tramo en el mercado oriental de Managua junto con 3 colaboradores. Hoy en día es la distribuidora y oficina principal.

Para el año 2007 se empezó relaciones comerciales con tres fábricas salvadoreñas y una estadounidense con las que hasta hoy se siguen relaciones comerciales de esta manera ampliando las líneas de productos plásticos. Para esta época se aumento el personal a 10 colaboradores.

Para el año 2013 con mucho esfuerzo se logró adquirir una segunda planta de distribución hoy en día denominada bodega central. Actualmente se cuenta con 30 colaboradores.



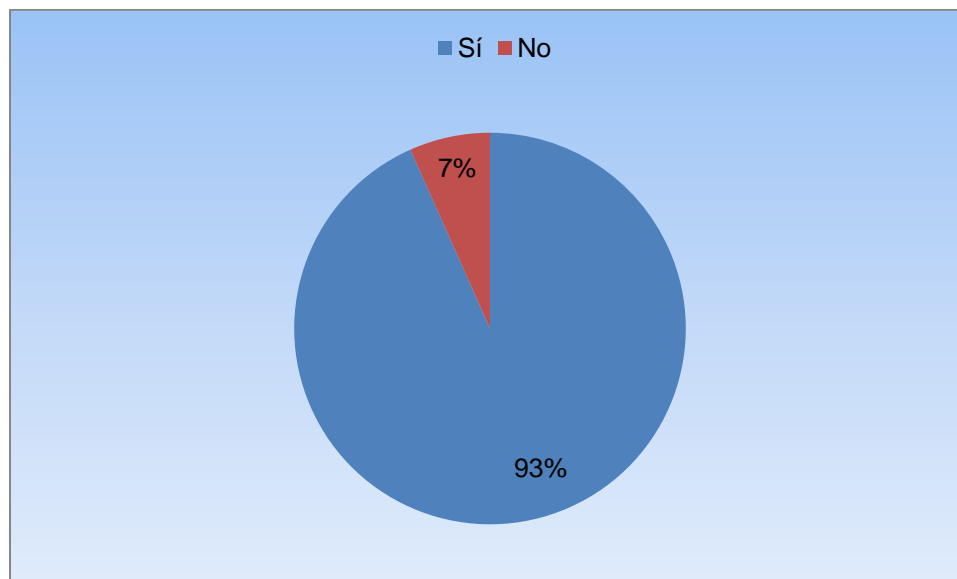
7.2 Diagnosticar el clima organizacional en que se desempeñan los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional (Rodrigo, 2002).

Según Galarza (2010) existen cuatro tipos de clima: clima autoritario explotador, clima autoritario paternalista, clima participativo, clima participativo consultivo.

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 en base a encuesta



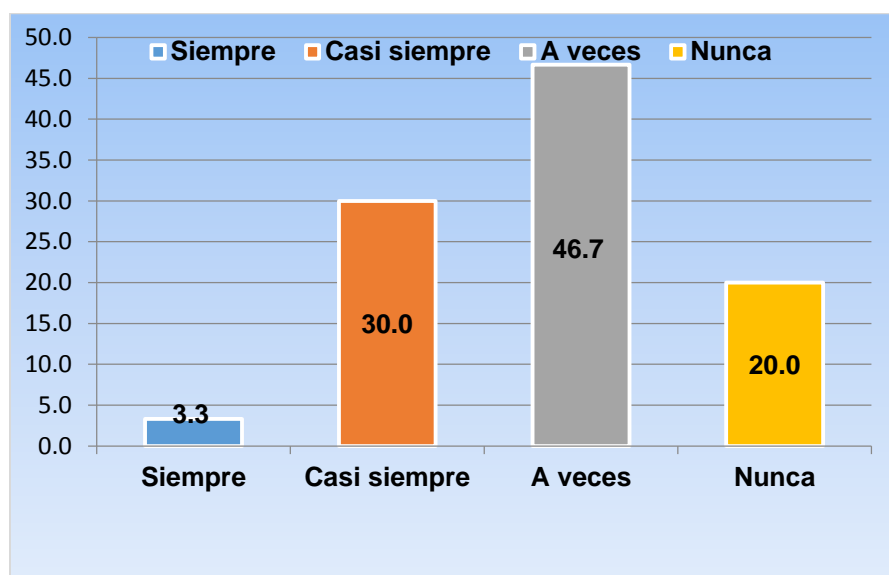
Según el gráfico No. 1, donde el 93% de los colaboradores opinó que el ambiente de la empresa si es agradable, mientras, un 7% dijo que no les resulta agradable.

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 en base a encuesta

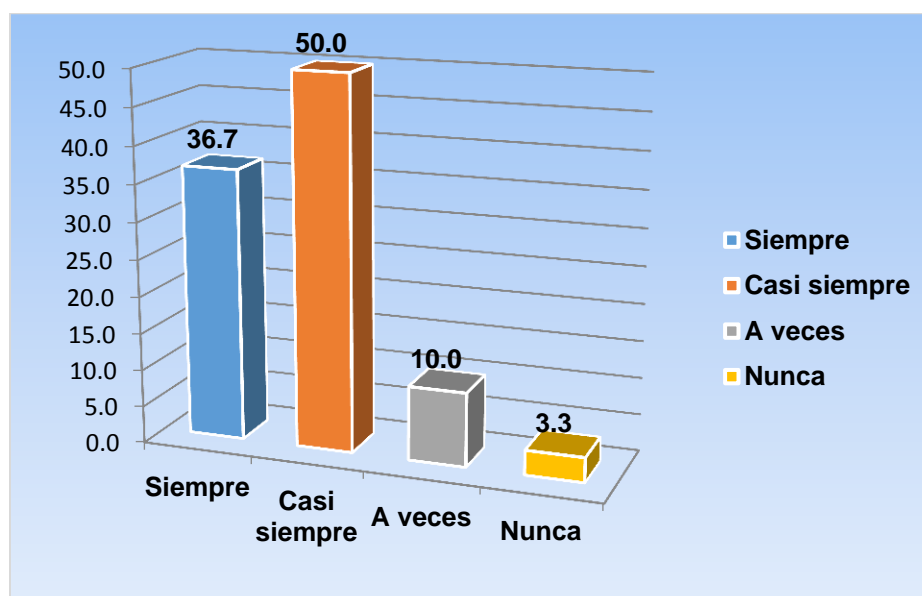
Según el gráfico No. 2, del total de los encuestados el 46.7% dijo que a veces su jefe es autoritario, un 30% que casi siempre, mientras, que el 20% expresó que nunca y un 3.3% dijo que nunca.

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 en base a encuesta

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).

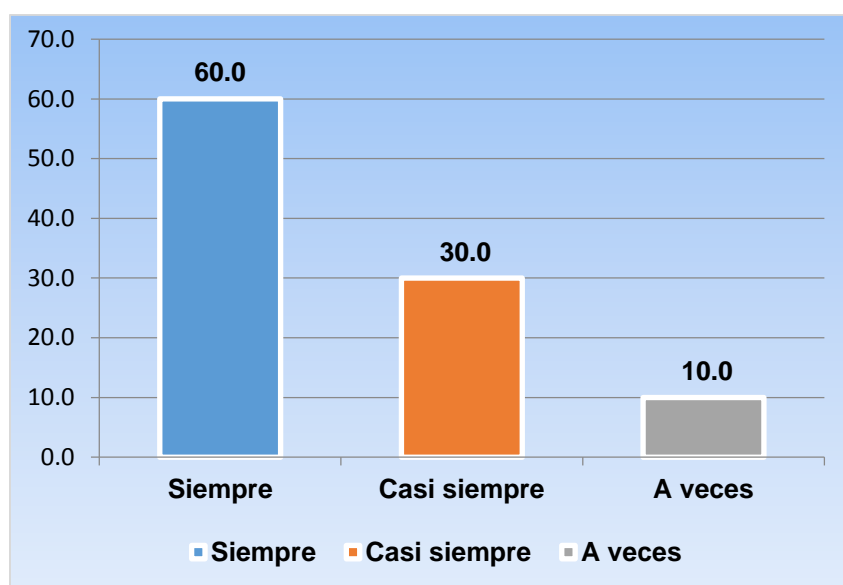


7.3 Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.

Ambiente Físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura y el nivel de contaminación (García, Melgara, & Villareyna, 2016).

Según Herrera (2004) el manejo de materiales debe asegurar que las partes, materias primas, material en proceso, productos terminados y suministros se desplacen periódicamente de un lugar a otro.

Gráfico No. 4 Recursos necesarios para realizar las tareas asignadas.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 4, del total de los encuestados el 60 % expresó que siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar sus diferentes actividades de trabajo; sin embargo, un 30 % opinó que casi siempre y un 10 % dijo que a veces.

La empresa cuenta con los recursos para que cada colaborador realice el trabajo designado, es de vital importancia que esta brinde a sus colaboradores todos los

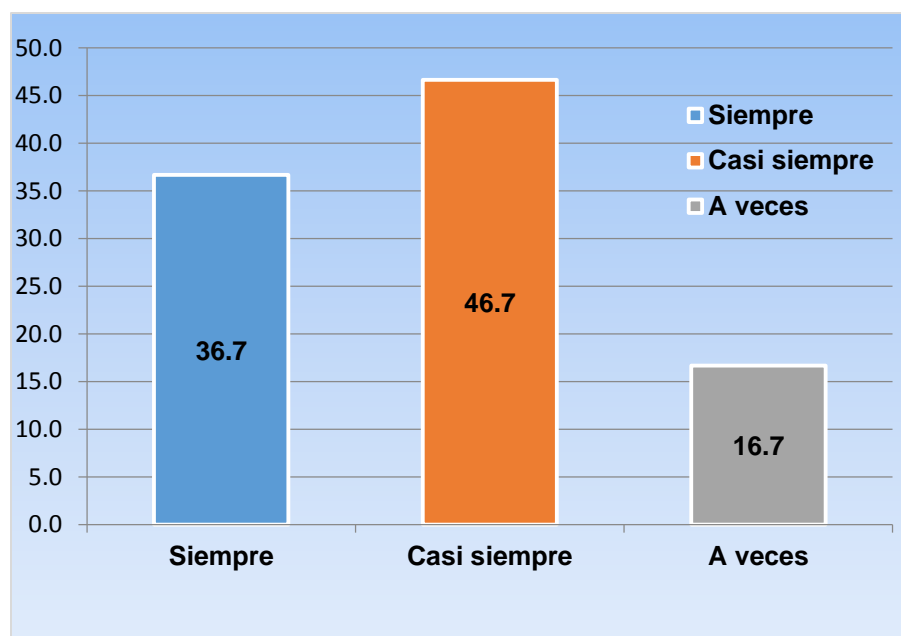


recursos necesarios para que estos cumplan de manera eficiente y eficaz las tareas designadas.



La luz natural es indispensable para la vida y este tipo la salud de las personas, aunque por desgracia, la mayor parte del día no la disfrutamos ya que nos encontramos dentro de los edificios. Los beneficios que aporta de luz a nuestro organismo son diversos y numerosos. Entre ellos destaca la ayuda que nos proporciona a la concentración hacia nuestro trabajo, la aportación de una saludable sensación de bienestar, la reducción de la irritabilidad y la regulación del sueño, lo que equilibra nuestro reloj biológico (Papelmatic, 2015).

Gráfico No. 5 Luz natural en el centro de trabajo.



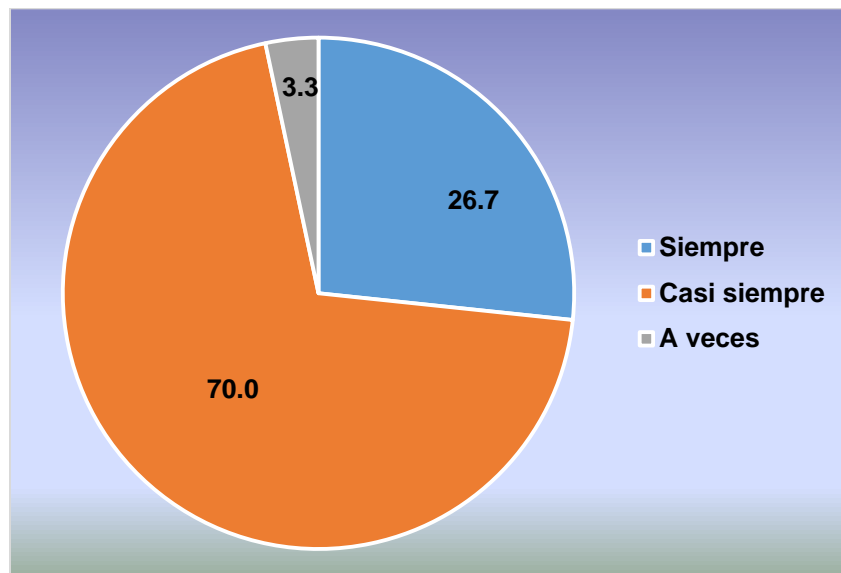
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 5, el 46.7% expresó que casi siempre cuenta con luz natural en el centro de trabajo, no obstante, un 36.7% dijo que siempre, mientras, que un 16.7 % manifestó que a veces.

Se sabe que la luz natural influye en el estado de ánimo de los seres humanos y sus relaciones personales y por lo tanto en su productividad por ende es de gran importancia que los colaboradores cuenten con suficiente luz natural



Gráfico No. 6 Servicios sanitarios en buen estado.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

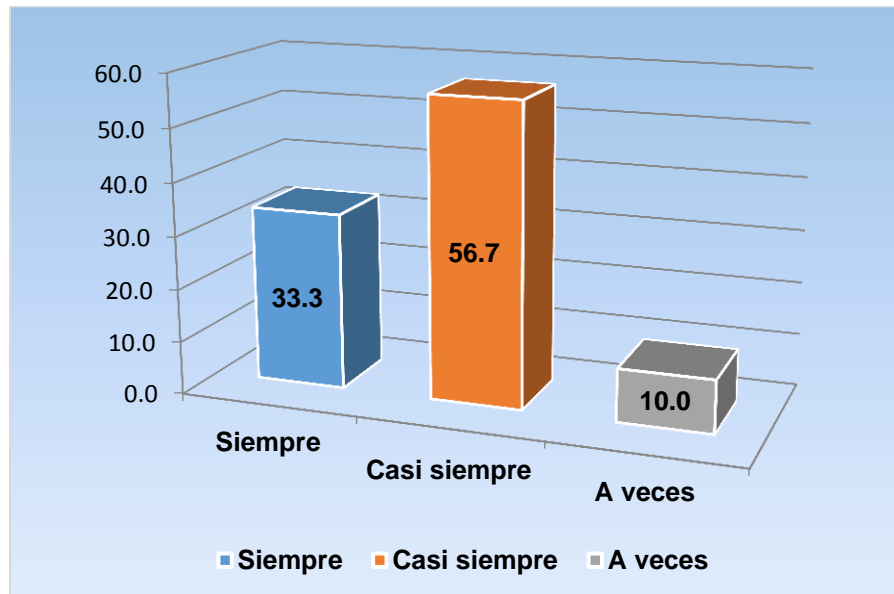
Según el gráfico No. 6, del total de los encuestados el 70% manifestó que los servicios sanitarios casi siempre se encuentran limpios y en buen estado, mientras, el 26.7% dijo que siempre, en cambio, el 3.3% expresó que solo a veces.

Durante la realización de las encuestas se pudo observar que los servicios sanitarios se encuentran limpios y en buen estado pero se necesita que los colaboradores hagan uso adecuado de estos.



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 & Malaver, 2007).

Gráfico No. 7 Frecuencia de calor en el centro de trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 7, 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.

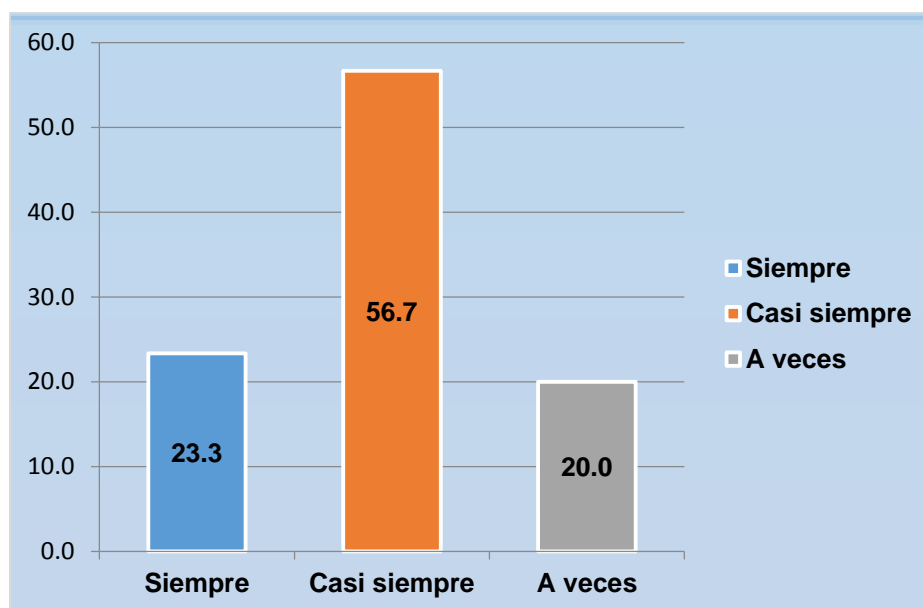


Características estructurales: es el tamaño de la organización formal, el estilo de dirección, entre otros.

Según Nieves o Cruz (2006) nos expresa que una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin a largo plazo.

Un proyecto es, ni más ni menos, la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantos, una necesidad humana (Hurtado & Marcelo, 2011).

Gráfico No. 8 La dirección transmite las estrategias y proyectos de la organización.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 8, nos indica que el 57% de los encuestados consideran que casi siempre la dirección los mantiene informados de las estrategias y proyectos a implementar en la organización, un 23% siente que siempre tiene conocimientos, mientras, que un 20% dijo que a veces no se les informa.



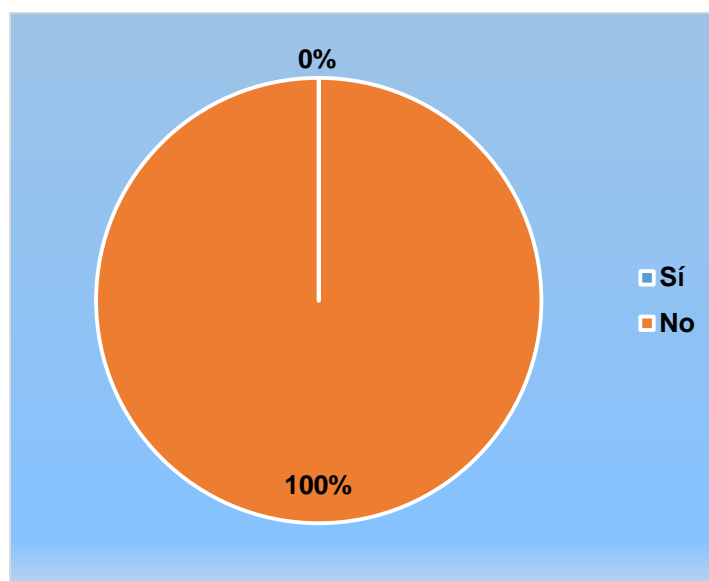
Durante la entrevista se le pregunto al equipo administrativo García Castro, Montes, & Castillo (2016) que si al haber un cambio de estrategias u ojbetivos (pregunta # 6) se le comunicaba inmediatamente al colaborador a lo cual expresaron que para ellos los colaboradores son los protagonistas en la empresa y; por lo tanto, se les comunica inmediatamente mediante pequeñas reuniones.

Se pudo apreciar durante las visitas que no se les informa a todos por igual las estrategias y proyectos que la dirección planea a futuro. Es importante que la dirección transmita sus estrategias y proyectos a todos los empleados por que de esta manera ellos se identifican y toman compromiso con la organización.



Los manuales de funciones son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados (Herrera, 2007).

Gráfico No. 9 Existe un manual de funciones en la empresa.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

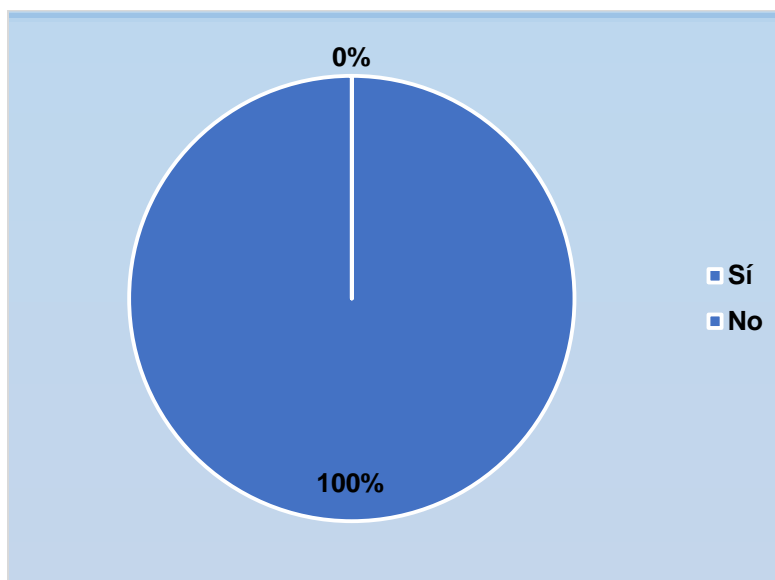
Los 30 encuestados expresaron que no existe un manual de funciones en la empresa.

Es importante que toda empresa cuente con un manual de funciones ya que esto le permitirá a cada colaborador conocer sus funciones y responsabilidad del cargo o área en la desempeña en esta y de esta forma evitando conflictos y confuciones en las tareas asignadas y en las relaciones entre los trabajadores.



Manual de normas y políticas: describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria (Herrera, 2007).

Gráfico No. 10 Conoce las normas y políticas de la empresa.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 10, el 100% de los encuestados manifestaron que no tienen conocimientos sobre las normas y políticas establecidas en la empresa.

En las preguntas # 5 de la entrevista realizadas al equipo de la dirección administrativa García, Montes, & Castillo, Clima organizacional y desempeño laboral (2016) nos manifestaron que actualmente no existe un manual de normas y políticas estructuradas y por escrito, no obstante, se les comunica verbalmente a los colaboradores.

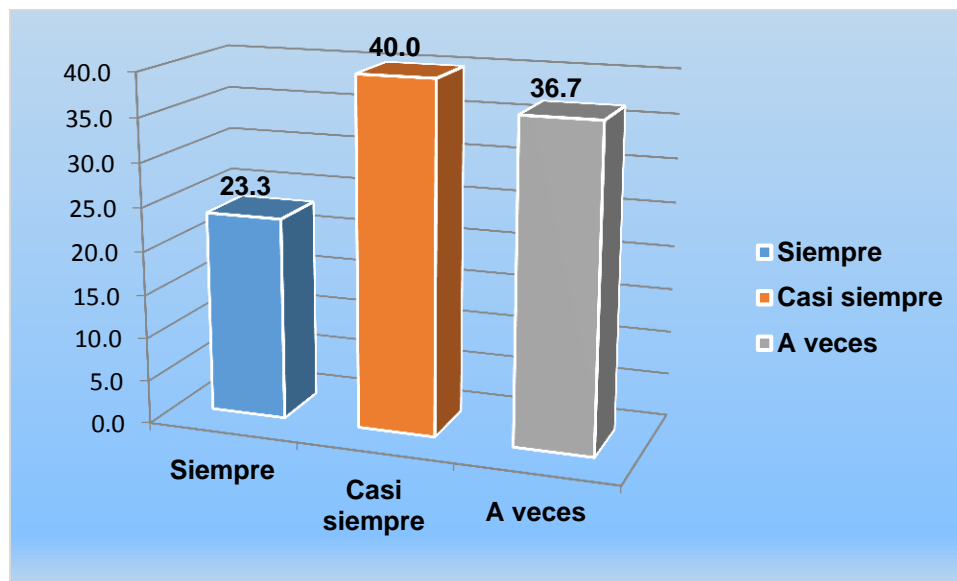
Las normas y políticas en una empresa son de vital importancia por que permiten orientar al trabajador hacia un ambiente de orden y responsabilidad en su trabajo, el cual incide en su desempeño laboral.



Ambiente social: Abarca aspectos como metas, objetivos, conflictos entre personas o departamentos, comunicación, liderazgo e identidad.

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. 11 Existe comunicación en el equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

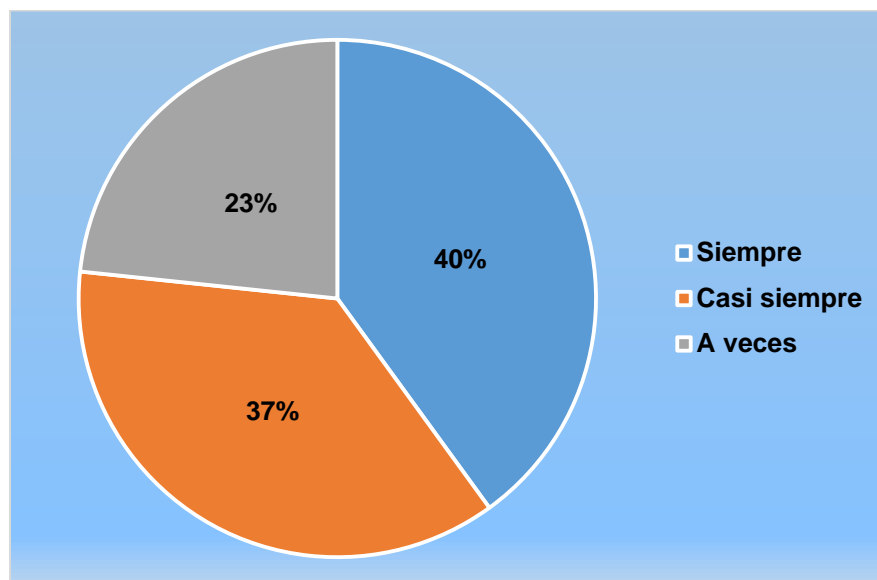
Según el gráfico No.11, de los resultados obtenidos en la encuesta el 40% opinaron que casi siempre existe comunicación en el equipo de trabajo, un 36.7% dijo que solo a veces, mientras, un 23.3% considera que siempre existe.

La comunicación es un factor importante en todo equipo de trabajo y es la fuerza para alcanzar el éxito, sin embargo, se considera 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, 2001).

Gráfico No. 12 Trato adecuado entre compañeros.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

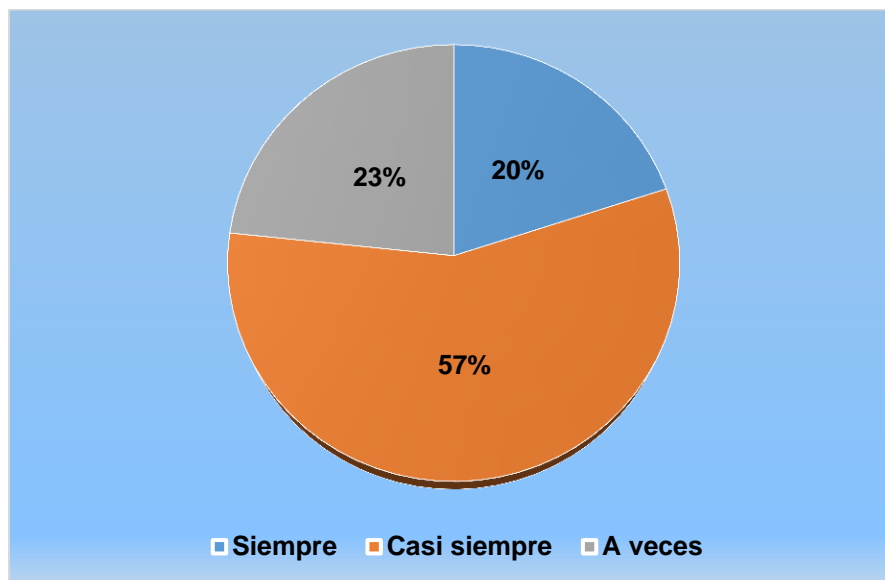
Según el gráfico No. 12, se obtuvieron los siguientes resultados: el 40% de los encuestados opinan que el trato entre compañeros a veces es adecuado en su centro de trabajo, no obstante, un 37% dice que casi siempre y un 23% considera que siempre.

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.



Mesa (2001) nos explica que por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad.

Gráfico No.13 El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

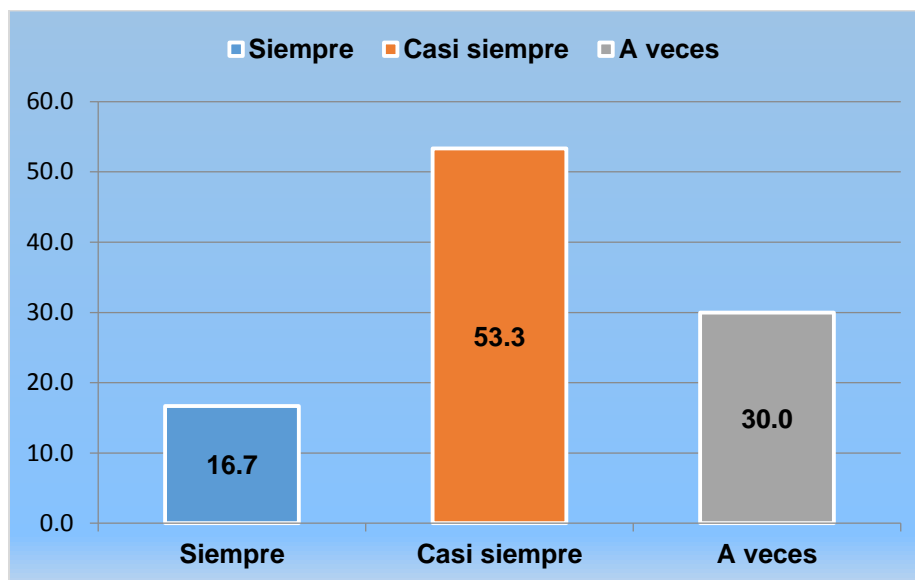
Según el gráfico No. 13, el 57% de los colaboradores encuestados afirma que su jefe inmediato casi siempre enfrenta de manera positiva los conflictos que se presentan en la empresa, un 23% considera que solo a veces, mientras, que un 20% dice que siempre.

El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva teniendo como resultado la resolución de dichos problemas alcanzando los objetivos o metas establecidas.



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. 14 Existe mutua ayuda entre compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

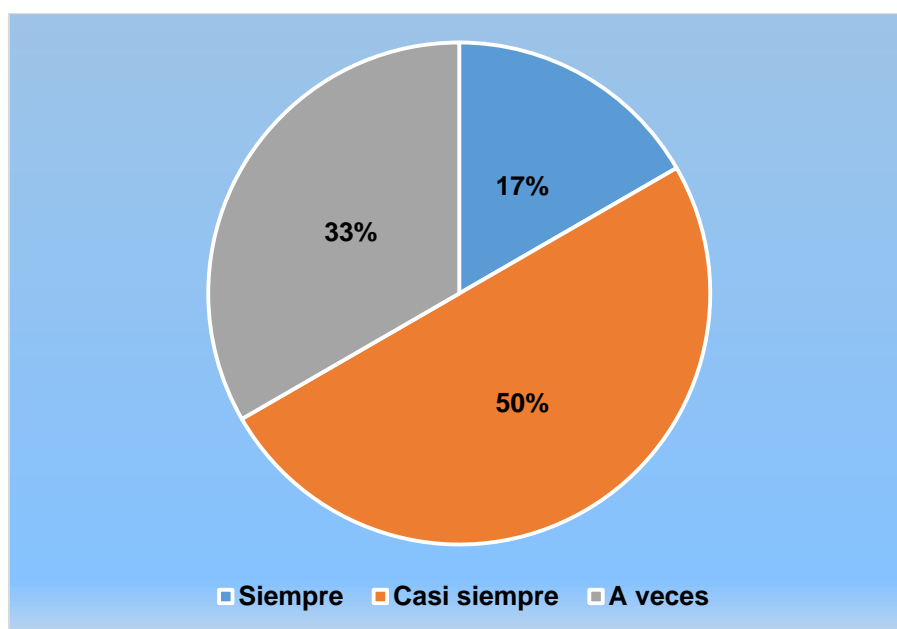
Según el gráfico No. 14, del total de los encuestados el 53.3% expresó que casi siempre existe un ambiente de ayuda mutua entre compañeros de trabajo, mientras, un 30% dijo que solo a veces y un 16.7% alega que siempre.

La unión hace la fuerza en cualquier empresa, mientras, más unido sea el equipo de trabajo mejores serán los resultados obtenidos, se considera 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, 2008).

Gráfico No. 15 Existe colaboración entre áreas.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

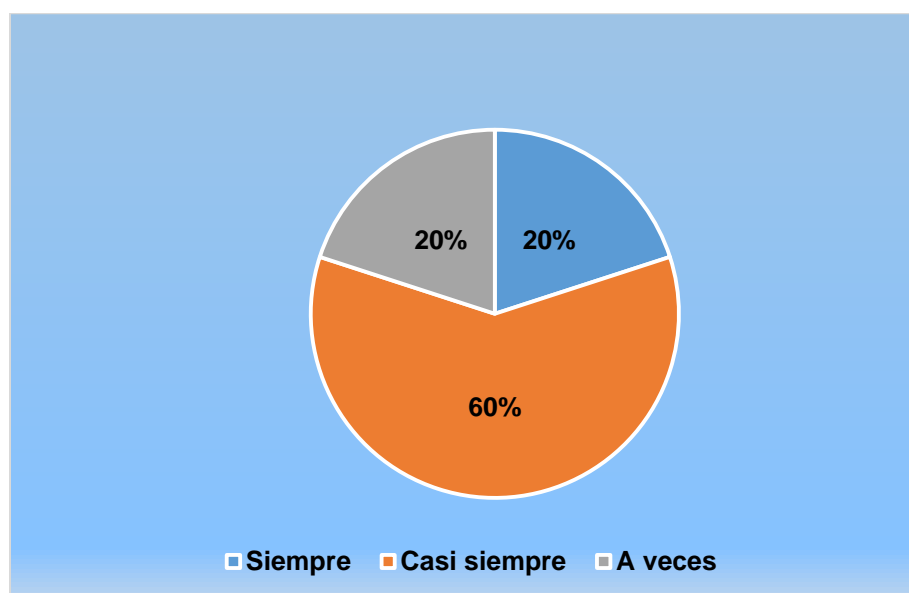
Según el gráfico No. 15, de la opinión de los encuestados el 50% dijo que casi siempre existe colaboración entre áreas de trabajo en la empresa, sin embargo, un 33% expresa que siempre y un 17% piensa que siempre.

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 se necesita 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. 16 Se siente identificado con la organización.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

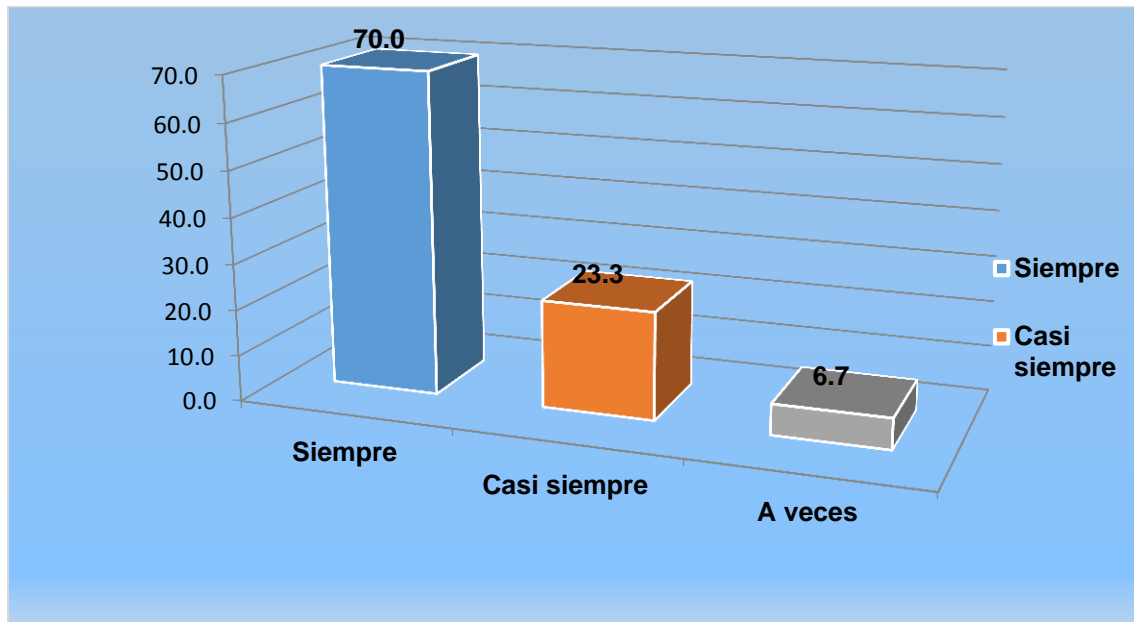
Según el gráfico No. 16, del total de los encuestados expresan que en cuanto a identificación hacia la empresa el 60% considera sentirse casi siempre parte de esta, un 20% dijo serlo siempre, mientras, que un 20% expresó que solo a veces.

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 sientan parte de la misma por lo que es necesario trabajar de la mano para mejorar esta relación.



Salinas (2000) expresa que por prestaciones sociales se entiende cualquier complemento al salario que se entrega a los trabajadores. Pueden ser vacaciones, la pensión, reparto de utilidades, seguros de vida, descuentos en los productos de la compañía, etc.

Gráfico No. 17 Tiene acceso a todas las prestaciones sociales.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 17, el 70% de los colaboradores dice sentirse siempre conformes con las prestaciones laborales que ofrece la empresa, sin embargo, un 23.3% expresó que casi siempre, mientras, un 6.7% manifestó que solo a veces.

Pregunta # 7 ¿Con que beneficios cuentan los colaboradores de esta empresa? Los entrevistados del área administrativa García, Montes, & Castillo (2016) nos expresaron que los colaboradores cuentan con todas las prestaciones sociales establecidas por la ley, además de otros beneficios como lo es la alimentación ya que se les proporciona desayuno y almuerzo, así como también incentivos por logros alcanzados.

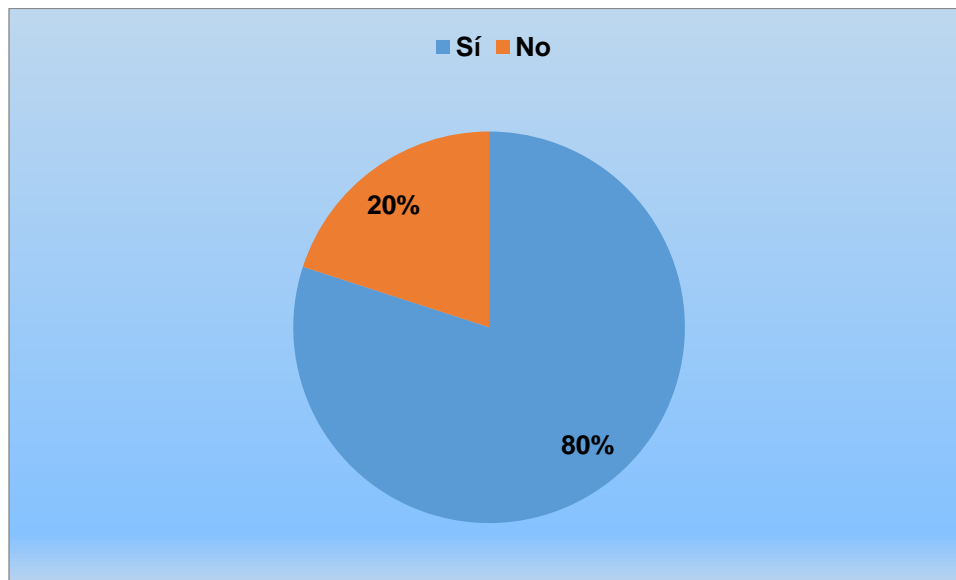


Las prestaciones laborales son parte de los beneficios que todo trabajador debe y espera tener para su seguridad y tranquilidad, lo cual sirve como motivación para mejorar la productividad. Estas representan la subsistencia propia y la de su familia.



La suma del salario directo y del salario indirecto constituyen la remuneración, es decir que la remuneración constituye todo cuanto el empleado recibe, directa e indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización (Lucero, 2002).

Gráfico No. 18 Remuneración acorde con las responsabilidades del cargo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 18, de los resultados obtenidos en la encuesta el 20% dijo que su remuneración no es acorde a las responsabilidades de los demás colaboradores dentro de la empresa, mientras, que un 80% expresa estar conforme con la remuneración que recibe por su trabajo.

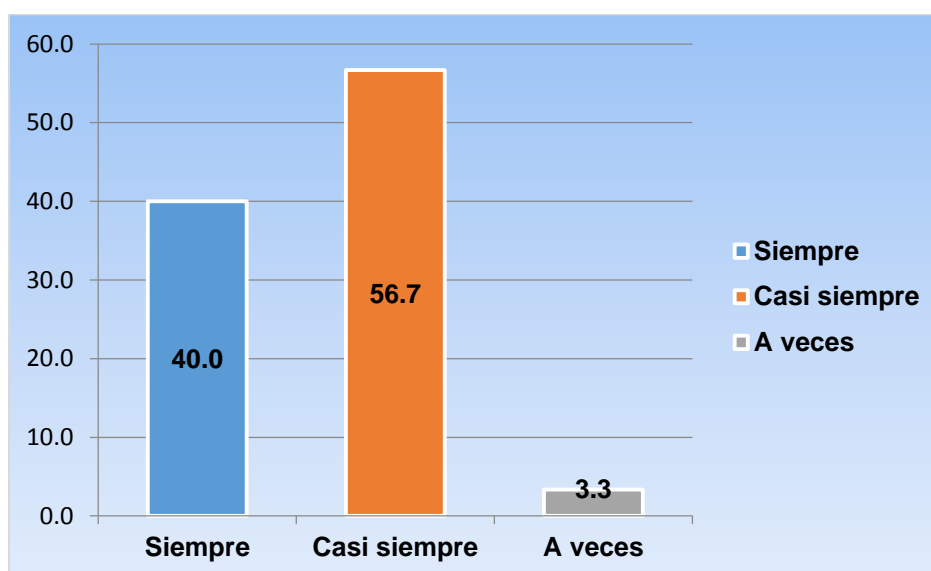
La remuneración es fundamental en la satisfacción del trabajador por que representa la subsistencia propia y la de su familia, la empresa debe crear una buena administración de salarios conforme a cargos y responsabilidades. Cuando un trabajador se siente insatisfecho con lo que gana y más aún cuando lo compara con lo que ganan otros, afecta su productividad y competitividad dentro de la misma por el cual lo motiva a buscar un empleo diferente aumentando el ausentismo y nivel de rotación.



Características personales: son las actitudes y aptitudes, las motivaciones, expectativas, entre otros.

La motivación según Cerrón (2004) nos engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes, es decir, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo que es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea y que implica sus valores personales que están influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica, necesidades y experiencias.

Gráfico No. 19 El trabajo le resulta interesante y motivador.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

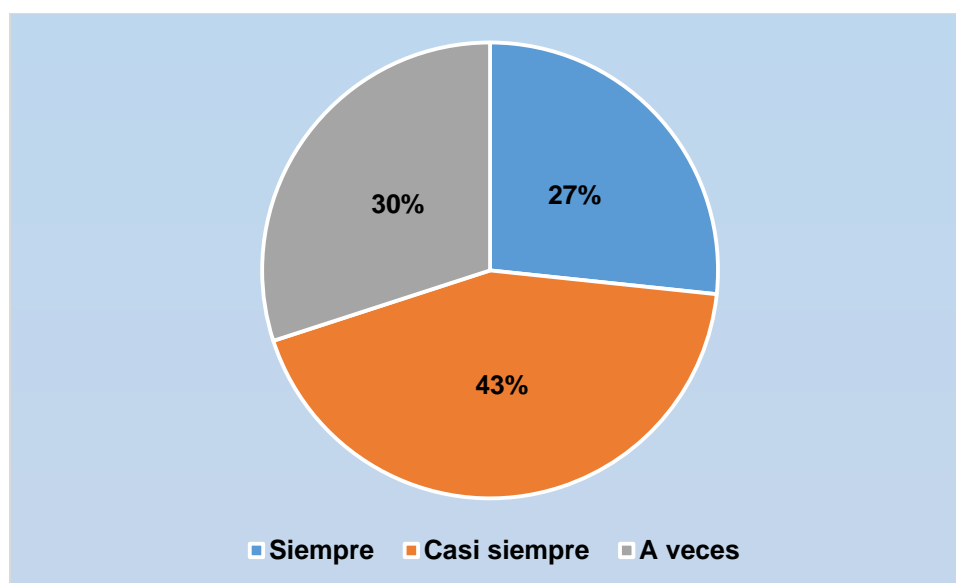
Según el gráfico No. 19, el 56.7% de los colaboradores encuestados expresan que casi siempre sienten interés y motivación hacia su trabajo en la organización, mientras, el 40% manifestó que solo a veces, sin embargo, un 3.3% dijo que a veces.

Todo trabajador debe sentir interés y motivación hacia su trabajo porque de esto depende el buen desempeño del cargo, un trabajador si no se siente de esta manera no pondrá empeño en realizar sus tareas, y por lo tanto su productividad será baja y pobre.



Zornoza (2004) explica que la teoría de las expectativas de Vroom; se basa en dos premisas; 1-Las personas saben lo que quieren de su trabajo, 2 comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas.

Gráfico No. 20 El trabajo cumple con sus expectativas.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

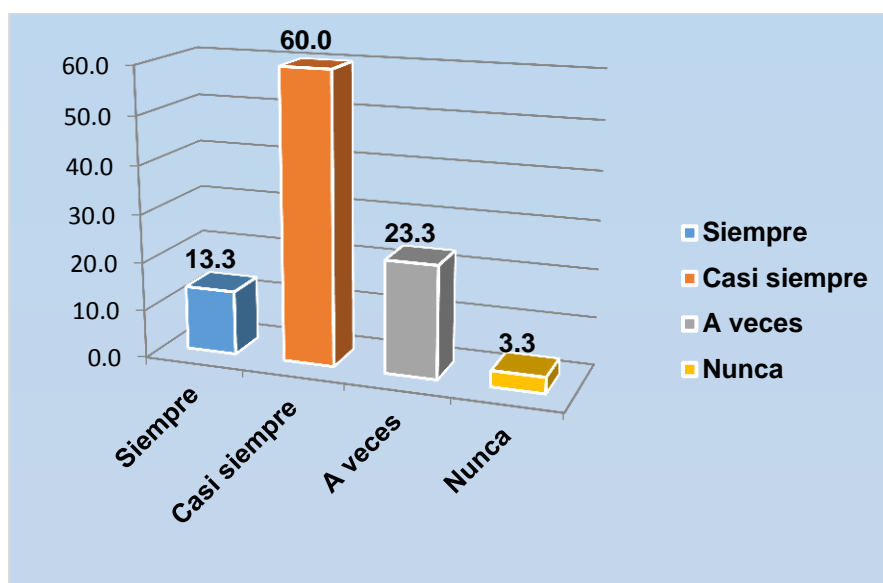
Según el gráfico No. 20, de los resultados obtenidos en la encuesta el 43% de los colaboradores piensa que casi siempre su trabajo cumple con sus expectativas personales dentro de la empresa, mientras, el 27% afirma que siempre, sin embargo, el 30% expresa que solo a veces.

Es importante que toda empresa mantenga una comunicación con sus colaboradores para conocer las expectativas de cada uno, debido a que esto permite crear una conexión emocional y de compromiso mejorando su productividad, un trabajador que sienta que su trabajo está por debajo de sus expectativas será menos eficiente.



La Real Academia de la Lengua Española define Actitud como la “Disposición de ánimo manifestada de algún modo” y Aptitud: “Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad” (Miraval, 2012).

Gráfico No. 21 El trabajo esta acorde con sus actitudes y aptitudes.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

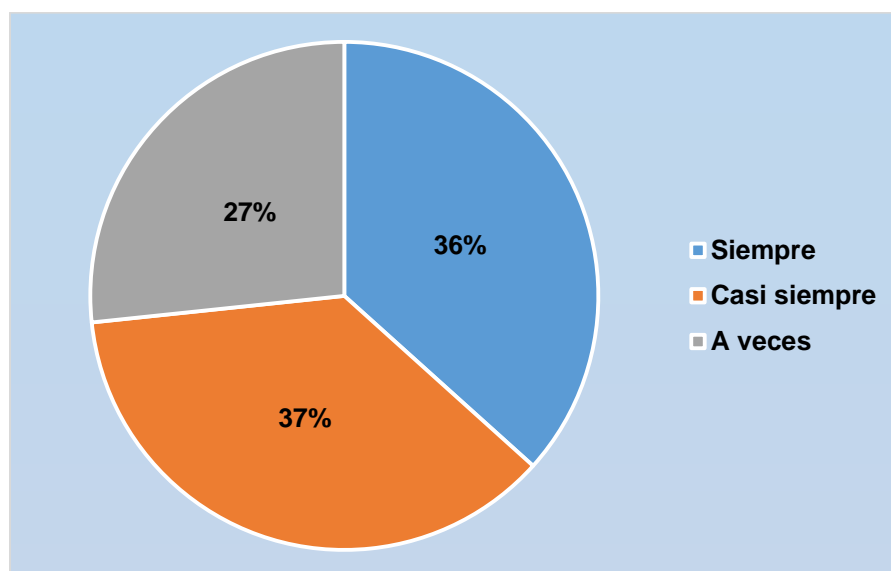
Según el gráfico No. 21, se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los encuestados afirma que su trabajo casi siempre está acorde a sus actitudes y aptitudes personales en la empresa, un 23.3% dijo que solo a veces, sin embargo, el 13.3% expresa que siempre, mientras, un 3.3% siente que nunca.

Es importante que la empresa al momento de la selección y contratación de personal tenga diseñado una prueba de actitudes y aptitudes acorde al puesto a optar para garantizar que la persona contratada sea la idónea para el cargo.



La motivación según Cerrón (2004) engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes, es decir, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo que es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea y que implica sus valores personales que están influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica, necesidades y experiencias.

Gráfico No. 22 Se siente motivado a superarse y optar a un mejor cargo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 22, los colaboradores manifiestan que el 37% casi siempre se sienten motivados a optar por un mejor cargo en la empresa, mientras, que el 36% expresa que siempre y un 27% solo a veces.

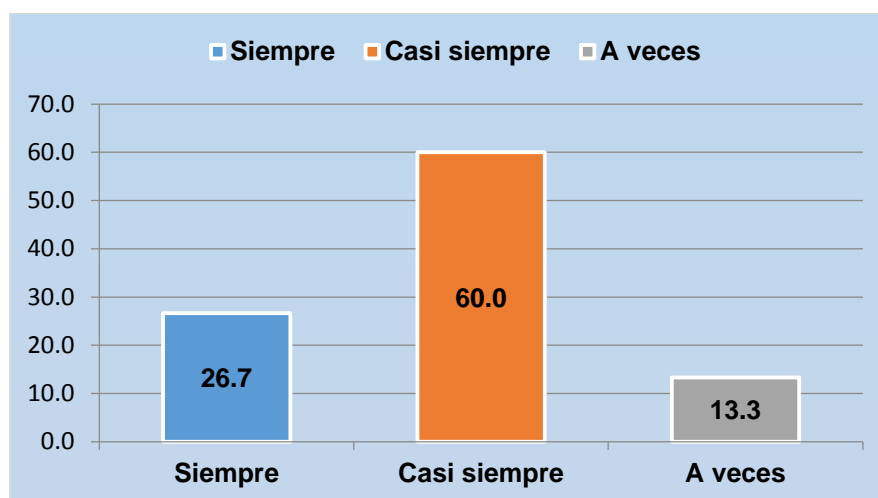
La promoción de cargos interna representa beneficios tanto para el trabajador como para la empresa. En el empleado es muy importante debido a que este sentirá que verdaderamente está desarrollando sus conocimientos en la empresa, que tiene un futuro en ella y que se valora lo que hace, para la empresa significa tener un colaborador mas implicado, disminución de rotación y mejoras en el clima organizacional.



Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, rotación, satisfacción laboral, nivel de tensión.

Según Díaz (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. 23 La empresa se preocupa por la capacitación del personal.



Elaboración: Fuente propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 23, 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, 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.

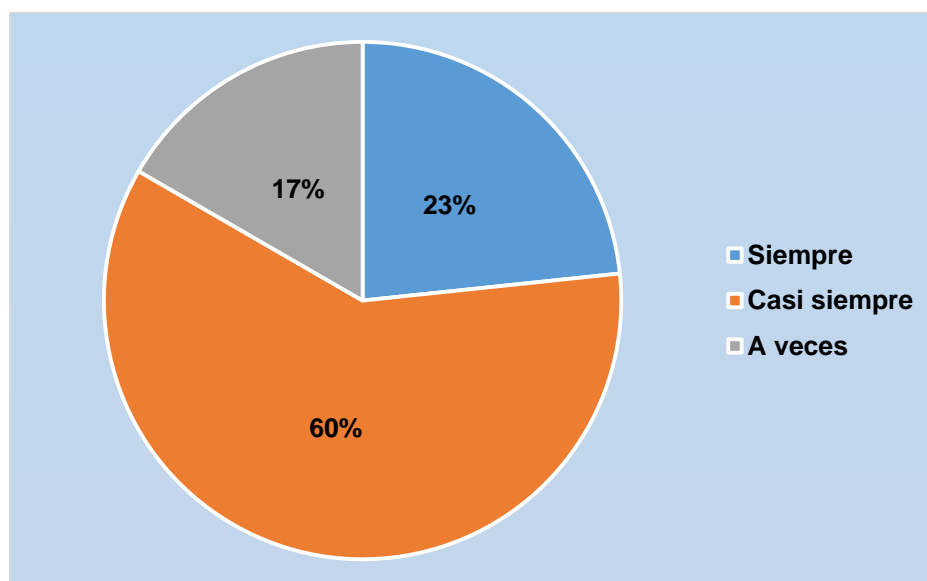


La capacitación del personal es una actividad que debe responder a las necesidades y debilidades de la empresa para mejorar los procesos y productividad de los trabajadores. La empresa debe realizar capacitaciones frecuentes para así alcanzar el éxito de la misma.



La capacitación tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente y esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas de la organización (Peirane, 2014).

Gráfico No. 24 Capacitación adecuada para alcanzar a tiempo las nuevas demandas del trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

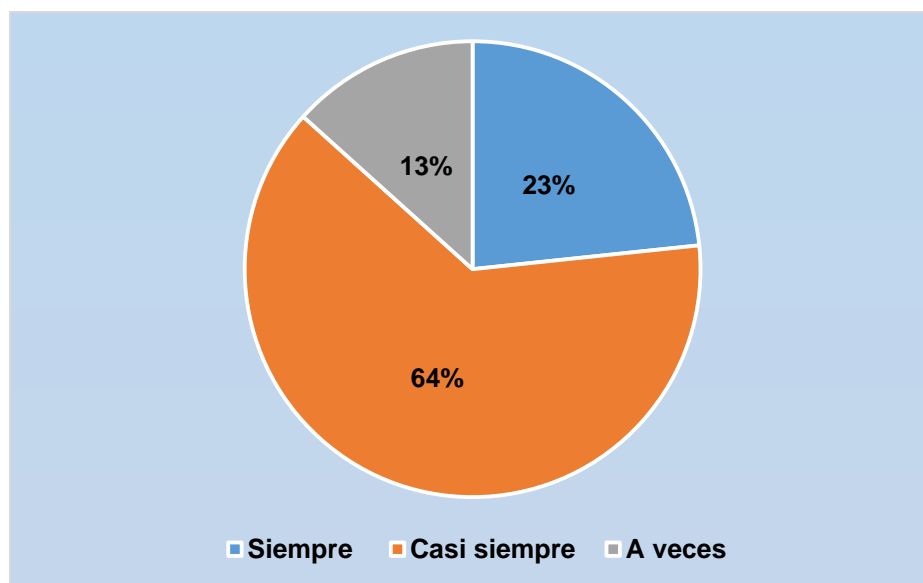
Según el grafico No. 24, del total de los encuestados un 60% de los colaboradores expresan que reciben casi siempre la capacitación adecuada para cumplir a tiempo con nuevas demandas que exige el trabajo en la empresa, sin embargo, el 23% afirma que siempre y un 17% que solo a veces las recibe adecuadamente.

Para que un trabajador responda a las demandas de su trabajo debe recibir la capacitación adecuada acorde a las debilidades y demandas de su puesto de trabajo en el tiempo correcto para obtener mayor conocimiento y así responder a los objetivos previstos.



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 cuanto 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. 25 La empresa reconoce su buen desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 25, 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, 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.



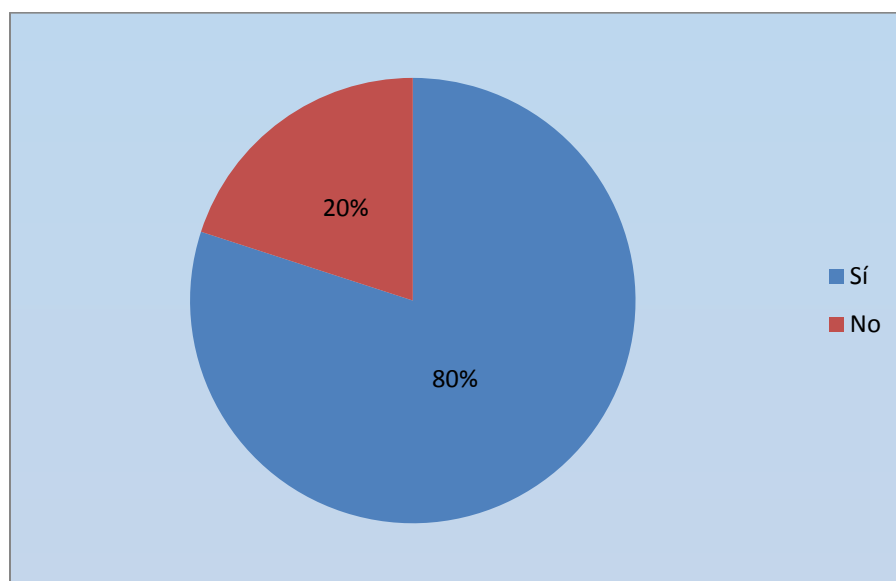
Durante las visitas y según la información recolectada con los instrumentos de la investigación la empresa no cuenta con un sistema de logros y recompensa definido, pero si reconoce y ofrece ciertos beneficios al colaborador.

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 les asigna y de esta forma mejorando su productividad.



Lo ideal sería, que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso. En las organizaciones abiertas y democráticas, el empleado es responsable de su desempeño y del monitoreo, con la ayuda de su superior, teniendo en cuenta determinados parámetros fijados por el superior o la tarea (Chiavenato, 2009).

Gráfico No. 26 Autoevaluación de su desempeño.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 26, del total de los encuestados el 80% se siente satisfecho con su desempeño laboral, por el contrario, un 20% no se sienten satisfechos.

La autoevaluación del desempeño es el método de evaluación en el cual la misma persona de forma consiente analiza o evalúa su desempeño, es importante que cada colaborador se autoevalúe de forma que esto le permita corregir todo aquello que le afecta y no le permita desarrollarse plenamente en su trabajo.



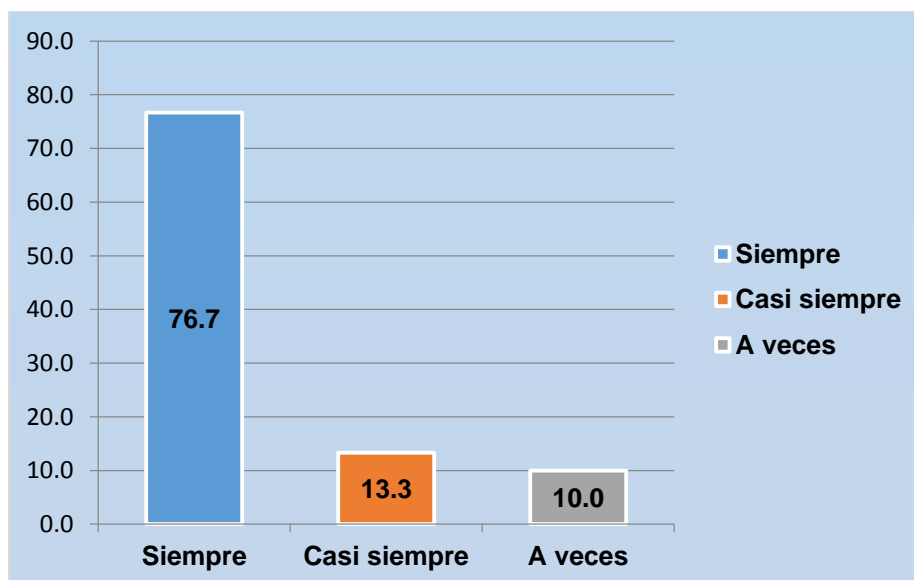
Para el análisis del clima organizacional es necesario tratar un grupo de componentes y factores en su conjunto, estos ofrecen una visión global de la organización. Es necesario determinar la incidencia que tienen estos factores en el desempeño de los colaboradores y de existir una influencia negativa 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.



7.4 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 afectada la economía de la empresa (Ramírez, 2015).

Gráfico No. 27 Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Según el gráfico No. 27, 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, 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 en base a encuesta

Para determinar la relación directa entre las variables dependiente e independiente se realizó un cruce de ambas tomando las preguntas No. 1 y 27 de la encuesta, 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



7.5 Plan de mejoras que fortalezcan el clima organizacional de la empresa Plásticos García Castro.

Objetivo

Proponer un plan de mejoras que permita el fortalecimiento y mejoramiento del clima organizacional con el fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Plásticos García Castro.

Justificación

Para Plásticos García Castro es importante estructurar un plan de mejoramiento que le permita crecer ordenadamente a través del control eficiente de los recursos humanos propiciando un clima agradable que conlleve a un mejor desempeño laboral.

Diagnóstico

Empresa Plásticos García Castro, en cuanto a su planeación organizacional no se encuentra muy sólida y definida, puesto que no cuenta con un organigrama bien estructurado y claro; sus valores, políticas y principios corporativos no se encuentran bien definidos.

La empresa en cuanto a misión está clara pero no difundida, por otra parte no es estructurada y no existe pleno conocimiento por parte de sus colaboradores, lo que es poco apropiado para crear un sentido de pertenencia hacia la empresa. Por lo tanto, esta tiene que ser consecuente con sus valores y principios, la visión es poco específica y no está definida, solo se cuenta con una idea muy general. Cabe destacar, que dicha empresa no cuenta con un sistema para medir, evaluar y mejorar el desempeño de los trabajadores.



A pesar que sus colaboradores se sienten bien con su clima organizacional no han creado un sistema de pertenencia con la empresa.

Análisis FODA de la empresa Plásticos García Castro

Fortalezas	Oportunidades
Estabilidad laboral. Ambiente físico agradable. Ofrece prestaciones laborales estipuladas por el código laboral. Ofrece incentivos.	Acceso a personal más calificado. Mayor desempeño laboral a través del mejoramiento del clima organizacional.
Debilidades	Amenazas
Falta de un sistema de ventilación. No cuenta con un manual de funciones. Organigrama mal estructurado. Mala estructuración de misión y visión. No existe un departamento de Recursos Humanos. Falta de capacitación adecuada para el personal. Comunicación estratégica.	Personal poco capacitado. Alta temperatura ambiental. Posible competencia de una empresa con mejor planeación estratégica y capacitación de personal.



Matriz FODA

Internos	Debilidades (D)	Fortalezas (F)
	D1. Falta de un sistema de ventilación. D2. No cuenta con un manual de funciones. D3. Organigrama mal estructurado. D4. Mala estructuración de misión y visión. D5. No existe un departamento de Recursos Humanos D6. Falta de capacitación adecuada para el personal. D7. Comunicación estratégica.	F1. Estabilidad laboral. F2. Ambiente físico agradable F3. Ofrece prestaciones laborales estipuladas por el código laboral. F4. Ofrece incentivos.
Externos	Oportunidades (O)	Estrategias (FO)
	O1. Acceso a personal más calificado.	F1, O1 O2 Mantener la estabilidad laboral que



<p>O2. Mayor desempeño laboral a través del mejoramiento del clima organizacional.</p>	<p>Humanos con el fin de implementar procesos de reclutamiento, selección, evaluación de desempeño y capacitación del personal y de esta forma mejorar el desempeño laboral.</p> <p>D2 D3 D4 D5 D6, O2. Mejoramiento de planeación estratégica (misión, visión, organigrama y creación de manual de funciones.</p> <p>D7, O2. Crear un canal de comunicación solido dentro de la empresa de forma horizontal como vertical.</p>	<p>existe en la empresa evitando la rotación de personal.</p>
<p>Amenazas (A)</p> <p>A1. Personal poco capacitado.</p> <p>A2. Alta temperatura ambiental.</p> <p>A3. Posible competencia</p>	<p>Estrategias (DA)</p> <p>D1, A2 Instalación de un sistema de ventilación con el fin de mejorar temperatura ambiental en la que se desempeñan los colaboradores.</p>	<p>Estrategias (FA)</p> <p>F1, A1. Brindar capacitaciones constantes y adecuadas al personal y de esta manera prepararlos para cumplir con las demandas y obligaciones</p>



de una empresa con mejor planeación estratégica y capacitación de personal.		del puesto de trabajo.
---	--	------------------------



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

Estrategia No. 2	
Mejoramiento de la planeación estratégica de la empresa.	
Objetivo	Actividades
Eliminar deficiencias que se puedan presentar en cualquiera de los procesos y servir como guía a los colaboradores.	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	Actividades
Cubrir las necesidades de comunicación que presentan los colaboradores que conforman la organización.	Seleccionar los medios de comunicación y de tipo de información que se les brindará a los colaboradores.



Estrategia No. 4	
Instalación de un sistema de ventilación.	
Objetivo	Actividades
Mejorar temperatura ambiental en la que se desempeñan los colaboradores.	Cotizar equipos de ventilación. Comprar e instalar el equipo de ventilación.

Estrategia No. 5	
Mantener la estabilidad laboral que existe en la empresa.	
Objetivo	Actividades
Evitar la rotación de personal.	Crear un sistema que motive e incite a los colaboradores a sentirse identificados y comprometidos con la empresa.

Estrategia No. 6	
Brindar capacitaciones constantes y adecuadas al personal.	
Objetivo	Actividades
Preparar a los colaboradores para cumplir con las demandas y obligaciones del puesto de trabajo.	Organizar capacitaciones periódicas y acorde a las necesidades de los colaboradores y las demandas de la empresa.



VIII. CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados se llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima predominante en la empresa es autoritario paternalista debido a que las decisiones son meramente de la dirección, sin embargo, se escucha la opinión de los colaboradores y el jefe participa y se relaciona en las actividades de la empresa.
- El trato que existe entre compañeros y la ayuda que ofrecen los mismos no son los más adecuados, se considera que son factores débiles dentro de la empresa, que afecta directamente el clima organizacional por lo cual se debe trabajar mucho en el fortalecimiento de estos y de esta forma aumentar la productividad y mejorar el desempeño laboral.
- Se cumple la hipótesis de manera total, ya que más del 60 % está de acuerdo con el hecho de que al sentirse satisfechos se sienten más productivos laboralmente, en los casos en los que no se cumple esta relación juega un papel importante las percepciones y características personales del individuo. Durante la investigación se pudo comprobar que un buen clima organizacional influyen positivamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en el desempeño de estos. 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.
- La empresa no cuenta con una planeación estratégica definida, carece de un manual de funciones, un sistema de reclutamiento, selección y contratación de personal, sistema de evaluación de desempeño y de capacitaciones adecuadas al personal.



IX. RECOMENDACIONES

El propósito fundamental de esta investigación es contribuir a la resolución de problemas relacionados con el clima organizacional y la incidencia de estos en el desempeño laboral de los colaboradores, en base a los resultados de esta investigación, se recomienda lo siguiente:

A la empresa:

- Revisar y mejorar su planeación estratégica ya que esta es muy débil así como la capacitación y mejorar los conocimientos de la dirección en cuanto a procesos administrativos.
- A pesar que la aceptación del ambiente o clima de la empresa es alto, hay ciertos factores débiles, en este caso específico nos referimos al calor por ser uno de los que mas les afecta en esta organización se recomienda con urgencia la instalación del sistema de ventilación.
- Crear un departamento de Recursos Humanos para tener un proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación que le permita a la empresa tener un personal calificado y acorde a las necesidades del puesto y tener una evaluación de los mismos.

A los colaboradores:

- Adquirir mayores conocimientos para desempeñar y alcanzar a tiempo con las demandas establecidas con el cargo o puesto de trabajo dentro de la empresa.



BIBLIOGRAFÍA

- Alomá, E., & Malaver, M. (Julip- Septiembre de 2007). *Redalyc*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/356/35603814.pdf>
- Anibal, H. E. (11 de 3 de 2015). [ttp://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador](http://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador).
- Antognolli, S. (03 de Junio de 2005). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/matriz-foda-modelo-para-analizar-la-situacion-de-la-empresa/>
- Arturo Obergoso Galarza. (7 de Agosto de 2010). Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones* . México: Trillas.
- Carlos Lòpez. (18 de Marzo de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/analisis-dofa/>.
- Castro, E. P. (15 de Agosto de 2016). Descripción breve de la empresa. (M. T. Fidelia Benavides, Entrevistador) Managua.
- Cerrón, M. E. (14 de Mayo de 2004). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-comportamiento-organizacional/>
- 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. (1999). *Administración De Recursos Humanos* (Quinta ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (quinta ed.). (I. Arèvalo, Ed.) Colombia: Nòmos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). (J. Mares Chacón, & M. Rocha Martínez, Edits.) México, D.F, México: Atlas, S.A.
- 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 Marlen. (21 de 07 de 2015). Recuperado el 13 de 06 de 2016, de [//www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/](http://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/)

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

Díaz, M. (21 de Julio de 2015). *gestiopolis.com*. Recuperado el 13 de Junio de 2016, de [//www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/](http://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/)

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

Ferraro, E. (1995). *Administración del personal: Funciones fundamentales para el desarrollo del área*. Buenos Aires, Argentina: Primo editora.

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 Solarte, M. (2009). *Redalyc*. Recuperado el Abril de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

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

García, M. H., Melgara, R. J., & Villareyna, I. d. (2016). *Incidencia del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de FAREM-ESTELÍ, en el primer semestre 2015*. Eselí.

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

Herrera Monterroso Eduardor. (20 de Febrero de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de [//www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/](http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/)



Herrera, D. S. (14 de Junio de 2004). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/manejo-materiales-empresa/>

Herrera, E. (20 de Febrero de 2007). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

Hurtado, C., & Marcelo, J. (Enero-Junio de 2011). *Redalyc*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231003.pdf>

José, V. (24 de Marzo de 2010). *Gestiopolis.com*. Recuperado el Agosto de 2016, de www.gestiopolis.com/mision-vision-efectiva-empresa/

López, C. (18 de Marzo de 2001). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/analisis-dofa/>.

López, M. C., Pineda, J., & Cisneros, Z. (2014). *Desarrollo de recursos humanos-entrenamiento y desarrollo organizacional de los recursos humanos para promover y mejorar capacidades técnicas y científicas de la empresa*. esteli.

Lucero, C. (29 de Julio de 2002). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-remuneraciones-e-incentivos/>

Mesa H, P. C. (26 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/conflicto-laboral/>

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/>

Miraval, F. J. (13 de Abril de 2012). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/seleccion-de-personal-actitud-aptitud-inteligencia-emocional-aspirantes/>

Nieves Cruz, F. (07 de Octubre de 2006). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/la-estrategia-en-la-administracion/>

Papelmatic, G. (27 de Enero de 2015). *Entorno saludable.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://entornosaludable.com/27/01/2015/la-luz-natural-una-gran-aliada-para-los-trabajadores/>



- Peirane del Ángel, R. (17 de Marzo de 2014). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Peralta Rodrigo. (26 de Junio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de El Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Perez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2013). *Clima organizacional y satisfaccion laboral los trabajadores del instituto de investigadores de la amazonia peruana*. peru.
- Pérez, Y. L., Moreno, A. D., & Ruíz, E. L. (2015). *Análisis del desempeño laboral en el área e farmacia la clinica MINSA/FILIALO-ESTELI San Juan de Dios*. ESTELI.
- Ramírez, 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/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Litografía Ingramex.
- 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, 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/>
- Salinas, O. J. (02 de Diciembre de 2000). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de www.gestiopolis.com/prestaciones-sociales/
- SantiagoAntognolli. (03 de Junio de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/matriz-foda-modelo-para-analizar-la-situacion-de-la-empresa/>
- Socorro Márquez, F. O. (20 de Marzo de 2003). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>



- 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/>
- Torrez, R., & Flores, J. (2005). *El sistema de administración de recursos humanos en Casa Pellas*. Esteli.
- Valdés, 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, J. (11 de Mayo de 2003). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>
- Villalba José. (24 de Marzo de 2010). *Gestiopolis*. Recuperado el Agosto de 2016, de www.gestiopolis.com/mision-vision-efectiva-empresa/
- Villamil, O. N., & Sánchez, W. J. (s.f.). *Influencia del clima laboral sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de choloma en san pedro Honduras*. San Pedro Honduras.
- Zornoza, L. (16 de Marzo de 2004). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>



ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

FAREM-ESTELÍ

Encuesta dirigida al personal de Plásticos García Castro

Somos estudiantes de V año de administración de empresas de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-ESTELÍ).

Objetivo: Valorar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en el primer semestre del año 2016.

Datos Generales

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel académico: _____

Cargo: _____

Años de laborar: _____



AMBIENTE FÍSICO

1. ¿Le parece agradable el ambiente de la institución?

Si No

2. ¿Cuenta con los recursos necesarios para poder realizar mi trabajo (equipo, materiales vehículos, mostrador en otros)?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

3. ¿En el lugar de trabajo hay suficiente luz natural?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

4. ¿Los servicios sanitarios se encuentran en buenos estados y siempre limpios?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

5. ¿Con frecuencia hace calor en el centro de trabajo?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES

6. ¿Considero que mi jefe es autoritario?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

7. ¿Mi jefe es participativo?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca



8. ¿La dirección les transmite una imagen clara de las estrategias y proyectos de la organización?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

9. ¿En la organización existe un manual de funciones?

Si No

10. ¿Tiene claro las normas y políticas de la empresa?

Si No

AMBIENTE SOCIAL

11. ¿Existe Comunicación en el equipo de trabajo?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

12. ¿El trato entre compañeros es adecuado?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

13. ¿El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

14. ¿En el departamento hay un ambiente de mutua ayuda?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

15. ¿Le es fácil conseguir la colaboración de las personas de otras áreas cuando lo necesito?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca



16 ¿Se siente Identificado con la organización?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

17 ¿En la institución se respetan y tiene acceso a todas las prestaciones que por ley le corresponden?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

18 ¿La remuneración comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de su cargo?

Si No

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

19. ¿El trabajo le resulta interesante y motivador?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

20. ¿Siente que el trabajo cumple con las expectativas personales?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

21. ¿Considera que el trabajo está acorde con las actitudes y aptitudes personales?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

22. ¿Se siente motivado para superarme y optar a un mejor cargo en la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

23. ¿Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

24. ¿La empresa se preocupa por la capacitación del personal?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

25. ¿Recibe la capacitación adecuada para alcanzar a tiempo las nuevas demandas del trabajo y de esta forma ser más productivo?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

26. ¿La empresa reconoce el buen desempeño laboral?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

27. ¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?

Si No



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

FAREM- ESTELÍ

Entrevista dirigida al personal administrativo de la empresa Plásticos García Castro

Objetivo: Recolectar la información sobre la investigación titulada: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de plásticos García Castro en el primer semestre del año 2016.

Datos generales

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Se les brinda capacitaciones constantes a los colaboradores sobre sus cargos, relaciones personales y trabajo en equipo, cada cuánto y quién las imparte?
2. ¿Qué hace la dirección para mejorar las relaciones de trabajo?
3. ¿Qué métodos de evaluación emplea la dirección para medir el desempeño laboral de los colaboradores? ¿Cada cuánto lo hace?
4. ¿La empresa cuenta con un sistema de recompensas por logros o metas cumplidas?
5. ¿La empresa se preocupa con el hecho de que los colaboradores estén familiarizados con las normas y políticas de la empresa?



6. ¿Cuándo hay un cambio de estrategias u objetivos se le comunica inmediatamente al colaborador?
7. ¿Con qué beneficios cuentan los colaboradores de esta empresa?
8. ¿Cómo se motiva al colaborador a esforzarse más y mejorar su desempeño laboral?
9. ¿Usted cree que los subordinados a cargo se sienten bien con su ambiente de trabajo?
¿Cómo lo sabe?
10. ¿Considera Usted importante que el colaborador se sienta satisfecho con su clima organizacional? ¿Por qué?
11. ¿Qué métodos o estrategia utiliza la empresa para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores?



Cronograma de actividades

Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Diseño de la investigación	■								
Elección y consolidación del tema	■								
Objetivos y justificación	■	■							
Recopilación y elaboración de información (marco teórico)		■	■						
Definición de tipo de investigación e hipótesis			■						
Elaboración de cuadro de Operacionalización de variables				■					
Diseño metodológico				■					
Elaboración de instrumentos (entrevista, encuesta)					■				
Aplicación de instrumentos						■			
Análisis de resultados							■	■	■
Revisión trabajo final									■



Presupuesto

Concepto	Personas	Unidad	Costo	Cantidad	Total
Internet	1	hora	10	200	2000
Impresiones		Pagina	3	119	357
Fotocopias	3	Pagina	1		170
Encuadernado	3	Unidad	50	3	50
Almuerzos	3	Unidad	70	20	1400
Transporte a Managua.	3	Carrera	320	6	5760
Transporte dentro de Estelí	3	Carrera	15	117	5265
Total					C\$ 15002



TABLAS DE CONTINGENCIA

Tabla No. 1 ¿Le parece agradable el ambiente de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	93.3	93.3	93.3
	No	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 2 ¿Considero que mi jefe es autoritario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<i>Siempre</i>	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	33,3
	A veces	14	46,7	46,7	80,0
	Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No.3 ¿Mi jefe es participativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	86,7
	A veces	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 4 ¿Cuenta con los recursos necesarios para poder realizar el trabajo (equipo, materiales, vehículos, mostrador entre otros)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	60.0	60.0	60.0
	Casi siempre	9	30.0	30.0	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 5 ¿En el lugar de trabajo hay suficiente luz natural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	14	46,7	46,7	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 6 ¿Los servicios sanitarios se encuentran en buen estado y siempre limpios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 7 ¿Con frecuencia hace calor en el centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	17	56,7	56,7	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente : Elaboración propia

Tabla No. 8 ¿La dirección les transmite una imagen clara de las estrategias y proyectos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	17	56,7	56,7	80,0
	A veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 9 ¿En la organización existe un manual de funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	30	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 10 ¿Tiene claro las normas y políticas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 11 ¿Existe comunicación en el equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	12	40,0	40,0	63,3
	A veces	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No.12 ¿El trato entre compañeros es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	12	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	76,7
	A veces	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 13 ¿El jefe inmediato enfrenta los conflictos de manera positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	17	56,7	56,7	76,7
	A veces	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 14 ¿En el departamento hay un ambiente de mutua ayuda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	70,0
	A veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla 15 ¿Le es fácil conseguir la colaboración de las personas de otras áreas cuando lo necesito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 16 ¿Se siente identificado con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	18	60,0	60,0	80,0
	A veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 17 ¿En la institución se respetan y tiene acceso a todas las prestaciones que por ley me corresponden?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	21	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	93,3
	A veces	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 18 ¿La remuneración comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	24	80.0	80.0	80.0
	No	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente:Elaboración propia en base a encuesta



Tabla 19 ¿El trabajo le resulta interesante y motivador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	12	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	17	56.7	56.7	96.7
	A veces	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 20 ¿siente que el trabajo cumple con las expectativas personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	26.7	26.7	26.7
	Casi siempre	13	43.3	43.3	70.0
	A veces	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 21 ¿Considera que el trabajo es acorde con las actitudes y aptitudes personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	18	60.0	60.0	73.3
	A veces	7	23.3	23.3	96.7
	Nunca	1	3.3	3.3	100.0



	Total	30	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 22 ¿Se siente motivado para superarme y optar un mejor cargo en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	36.7	36.7	36.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	73.3
	A veces	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 23 ¿La empresa se preocupa por la capacitación del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	18	60,0	60,0	86,7
	A veces	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Tabla No. 24 ¿Recibe la capacitación adecuada para alcanzar a tiempo las nuevas demandas de mi trabajo y de esta forma ser más productivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	18	60,0	60,0	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración: Fuente propia en base a encuesta

Tabla No. 25 ¿La empresa reconoce el buen desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	19	63,3	63,3	86,7
	A veces	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración: Fuente propia en base a encuesta



Tabla No. 26 ¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	24	80.0	80.0	80.0
	No	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Tabla No. 27 ¿Cuándo se siente satisfecho con el ambiente de trabajo es más productivo laboralmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	23	76,7	76,7	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a base en encuesta



Sistematización de la entrevista

Preguntas	Gerente Lic. Marlon García	Administrador Lic. Gabriel Montes	Contador Lic. Erling Castillo
¿Se les brinda capacitaciones constantes a los colaboradores sobre sus cargos, relaciones personales y trabajo en equipo? ¿Cada cuánto y quién las imparte?	Si, cada vez que se integra un personal cuando se realizan cambios en el sistema de trabajo, rotación de área. Generalmente se realizan capacitaciones cada seis meses a todos los colaboradores. Son brindadas por el superior o por la persona que tiene conocimiento del tema.	Las capacitaciones en nuestra empresa se brindan cada vez que hay alguna modificación en el sistema de trabajo por lo general es brindada por el superior según el área correspondiente. Se realizan cada seis meses.	Si, se realizan mediante reuniones constantes y sistemáticas cada seis meses.
¿Qué hace la dirección para mejorar las relaciones de trabajo?	Se promueve el compañerismo mediante actividades (cumpleaños,	Se organizan celebraciones mensuales a los cumpleaños del mes donde se	Promover a su personal a cargo de responsabilidades. Autorizar ayudas económicas a



	ayuda económico cuando alguien necesita (colecta).	fraternizan unos con otros en ambiente laboral.	trabajadores. Establecer un contacto amistoso con el trabajador. Incentivos económicos o materiales y/o materiales. Dinamica de festejos de cumpleaños a trabajadores.
¿Qué métodos de evaluación emplea la dirección para medir el desempeño laboral de los colaboradores? ¿Cada cuánto lo hace?	Rotación de área para un aprendizaje general de toda la empresa. Porcentaje de ventas individualmente. Interaccion con los clientes y se realiza cada tres meses.	Cada cierto tiempo se rotan los trabajadores para lograr evaluar el aprendizaje de cada uno y conocimientos adquiridos o enriquecerse como colaborador. Se lleva a cabo cada tres meses.	Establecer una rotación de los colaboradores en los cargos existentes para lograr que el personal abquiera conocimientos del desempeño en todas las áreas para conseguir que nadie sea imprescindible, elaborándose trimestralmente.
¿La empresa cuenta con un sistema de	Al final del año se premia al mejor trabajador, ya sea	La empresa cuenta con desembolso	Efectivamente si, cuyo objetivo se hace para



recompensas por logro o metas cumplidas?	efectivo, cada tres meses se le ayuda económica al mejor desempeño.	aprobado con incentivos efectivo por el cumplimiento, puntualidad y metas alcanzadas.	mantener motivado al trabajador.
¿La empresa se preocupa con el hecho de que los colaboradores estén familiarizados con las normas y políticas de la empresa?	Al ingresar un nuevo colaborador se le da a conocer las políticas, reglas, eventos etc, esto se hace mediante una reunión con el jefe de personal.	Actualmente no tenemos un manual pero de manera verbal se trabajan las normas y se les hace de su conocimiento las políticas que tenemos a criterios propios de las reglas.	No respondio
¿Cuándo hay un cambio de estrategias u objetivos se le comunica inmediatamente al colaborador?	Si, se realiza pequeñas reuniones para dar a conocer la situación.	Claro que si al momento de algún cambio en las estrategias se hace de conocimiento a cada área según sea el caso.	Si, ya que ellos son los protagonistas de hacer cumplir dicho objetivo con el desempeño eficiente y oportuno de sus tareas.
¿Con qué beneficios	Alimentación (desayuno,	Beneficios de alimentación.	Prestaciones sociales.



cuentan los colaboradores de la empresa?	almuerzo). Prestaciones sociales. Incentivo por logros. Capacitaciones. Seguridad laboral mediante medidas y herramientas adecuadas de trabajo.	Prestaciones sociales. Se provee medidas para evitar accidentes laborales. Buenas relaciones humanas incentivos por logros.	Derecho a la salud sin riesgo laboral. Servicio alimenticio matutino y vespertino. Orientaciones sistemáticas para cumplir con sus labores. Excelentes relaciones humanas de respeto. Materiales y herramientas de trabajo para su desempeño laboral.
¿Cómo se motiva al colaborador a esforce más y mejorar su desempeño laboral?	Económicamente, diálogos de superación y desempeño laboral.	A través de diálogos y también con incentivos económicos, según sea el caso, también cada cierto período de tiempo, existen	Incentivandolo economicamente y con actividades recreativas que ayudan al desestres.



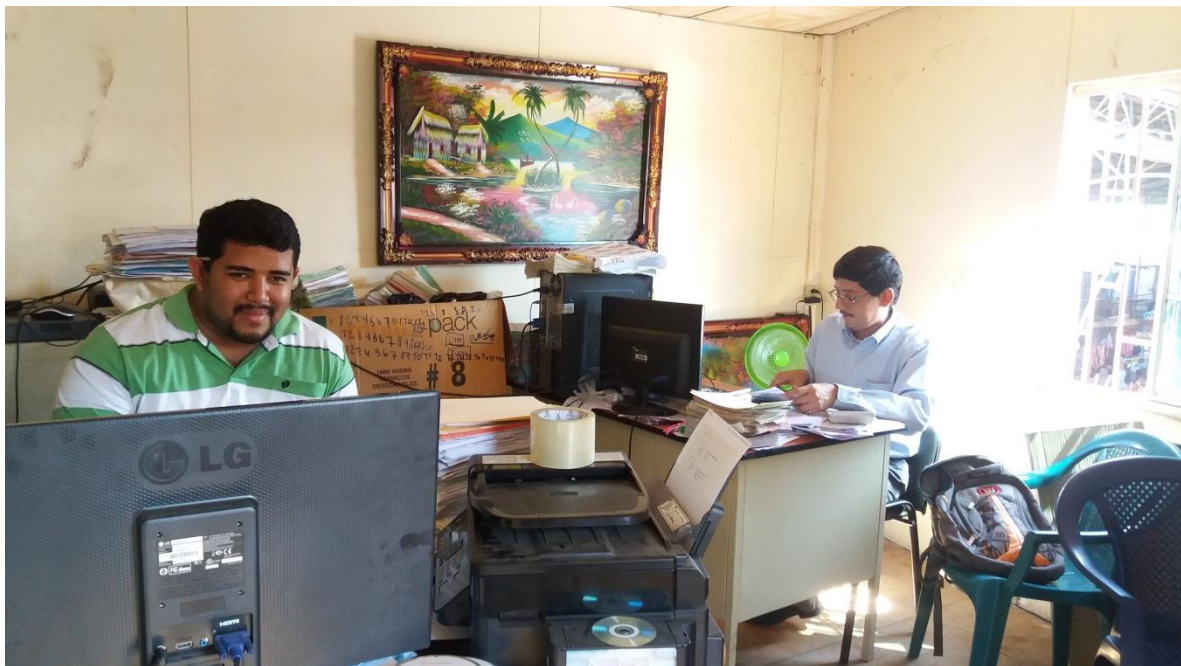
		actividades recreativas.	
¿Usted cree que los subordinados a cargo se sienten bien con su ambiente de trabajo? ¿Cómo lo sabe?	Claro que si. Buzón de sugerencias y quejas, de las cuales se les da una respuesta.	Bueno creo que si, por que de no ser de esa manera existiria un ambiente pesado y ellos se acercan tranquilamente a mi y expresan ya sea a través de escrito o verbalmente y se les da respuesta inmediata.	No lo creo. Estoy seguro es manifestado directamente por expresiones del trabajador demostrando satisfacción a hechos y palabras.
¿Considera usted importante que el colaborador se sienta satisfecho con el clima organizacional? ¿Por qué?	Si, por que un ambiente de paz y tranquilidad y trabajo en equipomda como resultado mejor rendimiento con trabajadores eficientes.	Claro que si, si un trabajo en lo personal es una de las cosas mas importantes la comodidad ya que si estamos comodos trabajamos con energia, entusiasmo, amor y eficiencia.	Si, es muy importante por que la satisfacción de un trabajador, facilita la buena marcha de un negocio, hay menos problemas y siempre vas a tener un colaborador entregado al trabajo.
¿Qué métodos o	Probamos a todos	No respondio.	No respondio.



estrategias utiliza la empresa para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?	los colaboradores en diferentes áreas según su experiencia y conocimiento. Brindamos la facilidad para que ellos se preparen. Motivamos a que siempre se preparen en lo personal y académicamente		
--	---	--	--



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez



Recopilada por: Fidelia Benavides, Marlene Talavera, Geysell Gutiérrez