

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

TEMA:

**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE JB & ASOCIADOS, DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE LOS
CABALLEROS, AÑO 2017.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO DE LA MAESTRÍA EN GERENCIA
DE RECURSOS HUMANOS**

POR:

BIRNA GUILLERMO

IVETTE MARTÍNEZ

NILVIA SENCIÓN

ASESORA:

ADALGISA CASTILLO

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPÚBLICA DOMINICANA

ENERO, 2018

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
TABLA DE CONTENIDO	I
TABLA DE CONTENIDO DE LOS GRÁFICOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
COMPENDIO	VI
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes de la investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Formulación del Problema	12
1.3.1 Sistematización del problema	13
1.4 Objetivo general	13
1.4.1 Objetivos específicos	13
1.5 Justificación	14
1.6 Delimitación	15
1.7 Limitaciones	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Qué son las organizaciones	18
2.2 Cuándo surgen las organizaciones	19
2.3 En qué consisten las organizaciones	19
2.4 Qué es el clima organizacional	21
2.5 Cuándo surgió el concepto clima organizacional y en cuál contexto	22
2.6 Cómo ha evolucionado el concepto de clima organizacional a lo largo de su estudio	26
2.7 Actualidad del clima organizacional	28
2.8 Cómo impacta el clima laboral al talento humano	30
2.9 Cómo impacta el clima laboral a la administración	31
2.10 Cómo impacta el clima laboral al desempeño	32
2.11 Qué es el desempeño laboral	35
2.12 Cómo se mide el desempeño laboral	36
2.13 Cómo se gestiona el desempeño laboral	36
2.14 Cómo se evalúa el desempeño laboral	37
2.15 Origen del desempeño	38
2.16 Evolución del desempeño	39
MARCO CONTEXTUAL	41
2.17 Elementos históricos y políticos	42
2.18 Elementos geográficos	43
2.19 Elementos poblacionales, culturales y sociales	43
2.19 Monumentos de la ciudad	44
2.20 Elementos económicos y productivos	45

2.21 Aspectos relativos a JB & Asociados	47
2.21.1 Historia	48
2.21.2 Misión	49
2.21.3 Visión	49
2.21.4 Valores	49
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	50
3.1 Diseño, tipo de investigación y método	51
3.1.1 Diseño	51
3.1.2 Tipo de investigación	53
3.1.3 Método	54
3.2 Técnicas e instrumentos	55
3.2.1 Entrevista	55
3.2.2 Cuestionario	56
3.3 Población y muestra	57
3.4 Procedimiento para la recolección de datos	58
3.5 Procedimiento para el análisis de los datos	58
3.6 Validez y confiabilidad	59
CAPÍTULO IV	61
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	61
4.1 Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados	62
CAPÍTULO V	91
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	91
5.1 Discusión de los resultados	92
5.2 Conclusiones	98
5.3 Recomendaciones	103
APENDICES	106
ANEXOS	117
BIBLIOGRAFÍA	120

TABLA DE CONTENIDO DE LOS GRÁFICOS

	Página
Gráfico no. 1. Sexo	63
Gráfico no. 2. Rango de Edades	64
Gráfico no. 3. Distribución por departamentos	65
Gráfico no. 4. Tiempo en la firma	66
Gráfico no. 5. Elementos que están presentes en su clima de trabajo	67
Gráfico no. 6. Herramientas que utiliza la empresa para diagnosticar clima laboral	68
Gráfico no. 7. Método(s) utiliza la empresa para reconocer el trabajo realizado por los colaboradores	70
Gráfico no. 8. Comunicación con el superior	71
Gráfico no. 9. Comunicación con los compañeros de trabajo	72
Gráfico no. 10. Herramientas de comunicación utilizadas por la empresa	73
Gráfico no. 11. Factores de motivación utilizados por la empresa con los que más se identifican los colaboradores.	74
Gráfico no. 12. Trabajo en equipo con sus compañeros	75
Gráfico no. 13. La empresa le brinda estabilidad laboral	76
Gráfico no. 14. Retribución económica	77
Gráfico no. 15. Factores que considera que influyen en la rotación de personal	78
Gráfico no. 16. Horario de trabajo	79
Gráfico no. 17. Oportunidades de crecimiento dentro de la organización	80
Gráfico no. 18. Factores que más le gusta de su trabajo	81
Gráfico no. 19. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones	82
Gráfico no. 20. Frecuencia se reúne con su superior	83
Gráfico no. 21. Se siente usted identificado con la empresa	84
Gráfico no. 22. Sensaciones le produce trabajar en la empresa	85
Gráfico no. 23. Elementos que considera que están presentes dentro del clima de la empresa	86

Gráfico no. 24. Realiza la empresa evaluación de desempeño	87
Gráfico no. 25. Periodo en que se realizan las evaluaciones de desempeño	88
Gráfico no. 26. Importancia que se le da a estos factores en su desempeño	89
Gráfico no. 27. Medidas son tomadas posterior a la realización de la evaluación de desempeño	90
Gráfico no. 28. Evalúe su nivel de desempeño laboral	91

COMPENDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la oficina principal de la empresa JB & Asociados, ubicada en la calle Independencia de la ciudad de Santiago de los Caballeros, República Dominicana, en el presente año; en donde participaron todos los colaboradores de la empresa. Cuyo propósito para la investigación consistió en realizar un análisis de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de JB & Asociados en el 2017.

Para lograr dar respuesta al problema objeto de estudio fue necesario plantearse objetivos específicos que sirvieran como guía en la investigación. Dichos objetivos fueron los siguientes:

1. Identificar las características del clima organizacional que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de JB & Asociados.
2. Determinar los beneficios de un buen clima organizacional para JB & Asociados.
3. Identificar las acciones que se pueden tomar para mejorar el clima laboral de JB & Asociados
4. Determinar el nivel de desempeño laboral de los empleados de JB & Asociados.

La elaboración de este trabajo de investigación encuentra su justificación en la importancia que tiene el conocimiento del entorno organizacional, ya que este permite la elaboración de procesos, tales como intervenciones certeras, tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras, planificación estratégica, cambios en el entorno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de retribución, comunicación interna y externa y de procesos productivos. Además, de la propuesta de un modelo de desarrollo para incentivar y motivar a cada una de las personas que forman parte de la institución.

Se delimitó la investigación en tiempo, espacio, personas y área de estudio; siendo el tiempo: el presente año 2017, el espacio: la empresa objeto de estudio JB & Asociados, las personas: todos los empleados de la empresa, y el área de estudio: Recursos Humanos. Además, hubo una limitante para llevar a cabo la investigación.

Las dos grandes variables de la investigación fueron el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. El clima organizacional se define como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (Dessler, Gary. 1993:181). Mientras que el desempeño laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Algunas de las características principales del clima organizacional según Goncalves, Alexis (1997) son las siguientes:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El clima, junto con las estructuras y características institucionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El desempeño laboral se puede medir a través de las evaluaciones de desempeño, las cuales funcionan como herramienta principal a la hora de constatar el desenvolvimiento de los empleados de manera individual. Según Chiavenato (2006),

la evaluación del desempeño del talento humano es “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización” (p. 21).

En cuanto al diseño, se utilizó el no experimental, ya que no se manipularon las variables para su estudio, sino que las mismas se estudiaron en su contexto natural, para evaluar su comportamiento y luego analizarlas. Además, se utilizó el diseño transaccional –descriptivo, debido a que el mismo busca, interpretar y analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa JB & Asociados en el período 2017. Según Hernández (2010) “Los diseños transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo dado” (pág.151). Por otra parte, Arias (1997) establece que el descriptivo tiene el propósito de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos.

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, donde los resultados de la investigación se presentaron en forma numérica, es decir, en cuadros y gráficos con sus interpretaciones de lugar, lo que evidencia el estudio cuantitativo. Donde los datos expresados en frecuencia se contextualizaron y se expresaron también en porcentajes. Respecto al tipo de investigación, es documental (bibliográfica) debido a que se realizó empleando fuentes de información tales como: libros sobre clima organizacional, motivación laboral, liderazgo, administración, metodología de la investigación, revistas, antecedentes bibliográficos e Internet. Además, la investigación es de campo porque se desarrolló en el lugar de los hechos, es decir, en la Empresa JB & Asociados, a través de entrevista y encuestas realizadas a los colaboradores objeto de estudio de esta investigación. Dentro del estudio de campo,

es descriptiva porque comprende la descripción, el registro y análisis e interpretación de las variables que inciden en el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados.

El método que se siguió fue el deductivo, ya que permitió analizar un conjunto de variables para llegar a la pertinente según las teorías o conclusiones particulares, basadas en los resultados que se pueden verificar empíricamente. Por otra parte, las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista, debido a que permitió obtener datos relevantes sobre el clima organizacional y desempeño laboral dentro de la organización. Dicha técnica se usó únicamente para la encargada administrativa de la empresa JB & Asociados. También, se utilizó el cuestionario, ya que permitió recopilar la información deseada al habérselo aplicado a los colaboradores de la empresa.

La población o el universo estuvo conformado por todos los colaboradores de JB & Asociados, ya que el universo estuvo conformado por cincuenta y un (51) colaboradores, cantidad menor a cien (100), lo que permitió aplicar las técnicas e instrumentos sin problemas, y así se pudo obtener resultados más confiables y veraces para darle respuesta al problema objeto de estudio.

Luego de haber seleccionado el diseño de la investigación y determinado la muestra de acuerdo con lo planteado en el problema a investigar, se procedió a recolectar los datos pertinentes a las variables involucradas, y de ellas se seleccionaron sus indicadores, que luego dieron como resultado las preguntas que conformaron el cuestionario que se aplicó. Dicha recolección de datos se obtuvo a través de la aplicación del instrumento del cuestionario, el cual, fue aplicado a los colaboradores de la empresa, a manera de encuesta.

Los resultados que se obtuvieron al aplicar los instrumentos se tabularon y graficaron los datos obtenidos, a través de los cuales se pudo evidenciar cómo se comporta cada variable estudiada en la muestra. Los resultados fueron los siguientes:

Variable número 1: Características del clima organizacional

Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación permitieron establecer el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral.

Stephen Robbins (1999) se refiere al clima organizacional como “un ambiente compuesto de las instituciones ^{VI}erzas externas que pueden influir en su desempeño.”

Lo expuesto anteriormente concuerda con los resultados obtenidos en la investigación, ya que los 51 sujetos que conforman la población objeto de estudio manifestaron que los elementos presentes en el clima organizacional de la empresa son el trabajo en equipo con un 22%, la comunicación y la estabilidad laboral con un 18% respectivamente, el horario de trabajo extenso con un 13%. Mientras que el 19% de las personas objeto de estudio consideran que la rotación de personal está presente en el clima. A su vez un 100% de los empleados coincide en que la empresa no utiliza ninguna herramienta para medir el clima laboral.

La comunicación se presenta como uno de los elementos que están presentes en la empresa y que está muy relacionada a los factores del clima organizacional. Según Martínez de Velasco A y Nosnik A (1998), la comunicación se define como “la manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, pensamientos, conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de quien recibe la información” (pág. 11).

La comunicación en la empresa JB & Asociados es considerada efectiva entre los empleados, esto se verifica ya que un 100% de los encuestados considera que sí es efectiva entre los compañeros y los niveles jerárquicos de la organización. Según el 24% de las personas objeto de estudio, los medios que más utiliza la empresa para la comunicación interna son: memorándum, correo electrónico; así también las reuniones periódicas con un 17% y las entrevistas con un 10%.

Cuando se habla de motivación se deben mencionar los factores que inciden para que un personal trabaje a gusto. En la empresa JB & Asociados, las personas objeto de estudio concuerdan en un 29% de que el crecimiento laboral y el crecimiento personal, respectivamente, son los factores más relevantes que la empresa utiliza para motivarlos, el 17% considera que es sentirse identificados con su superior, el 10% de ellos considera más importante los retos laborales, mientras que el 7% piensa que el desarrollo de carrera y salario, respectivamente, son los factores más relevantes.

Otro factor importante es el trabajo en equipo que se lleva a cabo en JB& Asociados, donde un 59% considera que es muy bueno, un 35% que es bueno y solo un 6% considera que es regular. Por otra parte, se evidencia que para los empleados objeto de estudio, la empresa le brinda estabilidad laboral en un 100%, lo que se puede considerar fundamental para un buen clima laboral.

Es preciso destacar que el 53% de las personas objeto de estudio considera la retribución económica buena, un 35% la considera regular, y un 6% piensa que es muy buena, lo que implica que los colaboradores perciben este factor de una forma positiva en la empresa. Sin embargo, en el factor rotación de personal los colaboradores opinan que esto se da en un 42%, debido a la mala retribución económica y los horarios de trabajo extensos, respectivamente. Esto puede significar que la rotación de personal es considerada un factor negativo dentro de las empresas.

Variable número 2: Beneficios de un buen clima organizacional

En la empresa JB & Asociados el clima organizacional que se presenta es participativo, ya que un 59 % de los empleados consideran que, casi siempre son tomados en cuenta para la toma de decisiones y un 35 % dice que muy raras veces, o sea, que regularmente forman parte activa en la toma de decisiones. Así mismo, concuerdan en un 71% que diariamente se reúnen con su supervisor. Además, el 100% de los encuestados se considera identificado con la empresa.

Por otra parte, el 61% de las personas objeto de estudio se sienten auto realizados por laborar en la empresa y un 13% se siente orgulloso de poder ser parte de la misma. Cabe destacar que un 13% de las personas objetos de estudio evidencian que trabajar en la empresa le produce ansiedad, lo que debe tomarse en consideración por la empresa.

Variable número 3: Acciones para mejorar el clima organizacional

Alves (2000) dice: que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción, son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento.

Las acciones para mejorar el clima son aquellas medidas que se pueden tomar para mejorar el clima, algunos de los elementos que los colaboradores de la empresa JB & Asociados entienden que están presentes dentro del clima de la empresa están el reconocimiento tácito con un 36%, seguido por la potencialización de habilidades con un 28%, luego se encuentra el trato justo con un 17%, el respeto con un 14%, y por último el desarrollo de carrera con un 6%.

Variable número 4: Niveles de desempeño laboral

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores, un 100% de los empleados expresó que la empresa realiza evaluación anual del desempeño de sus funciones. Los colaboradores entienden que la importancia que se le da a los factores de su desempeño es la productividad, en un 23%, el cumplimiento de metas, en un 21%, el compromiso con un 20%, la responsabilidad con un 19% y la autonomía, en un 18%.

En este sentido Chiavenato refiere que “cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”. Si en una empresa se establece un adecuado programa, los resultados se verán reflejados más adelante, permitiendo así contar con un buen clima organizacional.

Las evaluaciones de desempeño se realizan para tomar medidas y obtener beneficios, como lo expresa Chiavenato, en el párrafo anterior. En los resultados de la encuesta se puede observar que un 57% expresó que las medidas tomadas en las evaluaciones son para retroalimentación, un 17% dice que, para fines de remuneración, un 13% concuerdan que lo hacen para establecer entrenamientos.

Según los resultados obtenidos en las encuestas, un 65% de trabajadores expresaron que su desempeño es muy bueno, un 29% que es bueno y un 6% que es excelente.

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, la eficiencia que es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos, la efectividad que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Landa (2008) estableció que la satisfacción laboral está ligada al nivel de productividad que demuestran los colaboradores. De la misma forma, Bedwell y Valera (2003) establecieron en su estudio, que para elevar el nivel de productividad de los colaboradores, la satisfacción laboral es un factor que está relacionado con ello. En el mismo orden de ideas, Davis y Newstrom (1991) plantean que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo generalmente tendrán un buen historial de asistencia, apego voluntario a las políticas de la compañía, índices más bajos de rotación o ausentismo y mejor nivel de productividad que del resto del personal.

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Objetivo 1. Identificar las características del clima organizacional que inciden en el desempeño de los colaboradores de JB & Asociados.

Se analizaron los elementos presentes en el clima organizacional de la empresa JB & Asociados entre los cuales los más influyentes son el trabajo en equipo con un 22%, la rotación de personal con un 19%, estabilidad laboral y comunicación con un 18% en ambos casos, horario extenso de trabajo con un 13%, reconocimiento con un 6%.

Además, se determinó que la característica principal del clima organizacional es que es un clima positivo, ya que los 51 encuestados manifestaron tener un nivel de estabilidad laboral alto un 100%, esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta número 9, además se evidenció que en la organización existe el trabajo en equipo, una comunicación efectiva en todos los niveles de la empresa. Sin embargo, a pesar de predominar un clima laboral positivo, existe un rasgo del clima organizacional negativo muy marcado, el cual es la rotación de personal.

Se comprobó que los empleados al trabajar sobre un estable clima laboral y un sistema de trabajo en equipo poseen sentido de pertenencia hacia la empresa. Los instrumentos aplicados revelan que los empleados participan casi siempre en la toma de decisiones.

Se estableció que los factores negativos más influyentes en el clima laboral de JB & Asociados son la rotación de personal, horarios prolongados y la ansiedad; siendo la rotación de personal el factor más marcado con de votación según la encuesta realizada.

Objetivo 2. Determinar los beneficios de un buen clima organizacional para JB & Asociados.

Se concluyó que en la empresa JB & Asociados gozan de gran parte de los beneficios de un buen clima laboral, entre ellos se pueden mencionar: los elogios, los premios recreativos, las reuniones para subir la moral, notas de felicitación y los bonos. Además, se verificó que los beneficios que perciben de la organización los hace sentir estabilidad laboral, crecimiento laboral y profesional y enfrentar los retos propios del trabajo. Por otro lado, se concluye que se sienten autos realizados y orgullosos de pertenecer a la empresa. Sin embargo, un 13% de los empleados manifestó sentir ansiedad, lo que se corresponde con el mismo porcentaje que siente angustia, presión y nerviosismos en la institución. Además, un 50% de los empleados asegura que lo que más les gusta de su trabajo son las tareas que realiza y un 41% expresa que es la relación con sus compañeros.

Objetivo 3. Identificar las acciones que se pueden tomar para mejorar el clima laboral de JB & Asociados.

Se determinó que en la empresa se toman acciones para mejorar el clima laboral, dentro de ellas se destacan el reconocimiento tácito, la potencialización de habilidades, el trato justo, el respeto y el desarrollo de carrera. Estos son factores muy importantes, ya que permiten alimentar el ego de los empleados y hacer que estos se sientan más, productivos y participes del desarrollo y crecimiento de la organización. No obstante, se evidenció que en la empresa existe un 65% de los colaboradores que considera que el horario de trabajo es extenso.

Objetivo 4. Determinar el nivel de desempeño laboral de los empleados de JB & Asociados.

Se concluyó que la empresa realiza evaluaciones anualmente para determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de JB & Asociados, en las cuales se toma

en cuenta la productividad, el cumplimiento de metas, el compromiso, la responsabilidad y la autonomía. Se determinó que según los encuestados la empresa utiliza la evaluación de desempeño para retroalimentar a los empleados, se mejora la remuneración, se les reconoce y se les entrena. En ese mismo orden de ideas, los empleados consideran que su desempeño es muy bueno en un 65%, bueno en un 29% y excelente e un 6%.

Objetivo General: Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de JB & Asociados.

Los factores del clima son aquellos que cambian el comportamiento de los elementos del mismo acorde a cómo interactúan en él. Se evidenció que existen factores positivos en la empresa JB & Asociados como son el trabajo en equipo, la comunicación, la identificación con la empresa, el crecimiento laboral y personal, la identificación con el superior inmediato, la realización de reuniones periódicas, el reconocimiento tácito, que sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisiones. Sin embargo, existen elementos negativos dentro del clima como son: la rotación de personal, el horario extenso de trabajo, la mala retribución económica.

De acuerdo a la información recopilada durante la investigación se identificó un alto porcentaje de factores positivos dentro del clima organizacional de la empresa, los cuales muestran un clima saludable. A pesar de esto la empresa posee algunos aspectos negativos que impactan el clima de la empresa. Pues los mismos, aunque son pocos representan gastos financieros, pérdida de tiempo y deterioro de la productividad, ya que cuando hay rotación de personal se debe volver a iniciar un proceso de reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo de carrera. Así mismo la productividad de la empresa se ve afectada con relación al seguimiento y entrega a tiempo de los trabajos a realizar a los clientes. De igual forma el horario extenso de labor afecta la productividad del empleado, ya que el bajo rendimiento individual causado por el cansancio, ansiedad y estrés al que se someten, no permiten su total desempeño. Se concluye que existe una estrecha relación entre los factores negativos destacados) rotación de personal, horario extenso, ansiedad).

Se estableció que existe una incidencia tanto positiva como negativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de JB & Asociados. Es decir, que el ambiente físico y psicológico en el que se desarrollan los colaboradores incide directamente en la productividad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2011). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias. 9a edición. Ediciones Granica S.A.- Buenos Aires.

Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología del deporte. Vol. 9, núm. 1-2.

Arias Odon, Fidiás G. (1999). El proyecto de investigación. Tercera edición. Editorial Episteme. Caracas.

Baeza, Mónica, Mertens, Leonard (2000). La norma ISO 9000 y la competencia laboral. México. CONOCER.

Bonilla, Dahely & Rodríguez, Ana Lucia, (2016). Análisis del clima organizacional y su incidencia en la actualidad de los empleados de Pollo Lacey, S. A., Santiago de los Caballeros, Universidad Tecnológica de Santiago.

Bedwell, Tlaiye, M. H., Valera Ortega, M. (2003). Incremento en la productividad en una empresa de confección. Tesis licenciatura ingeniería industrial. Escuela de ingeniería Universidad de las Américas Puebla, Abril 2003.

Brunet, Jean Lous (2005). “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”. México. Editorial Trillas. 750 Págs.

Brunet, Jean Lous (1999). “Comportamiento Humano en las Organizaciones”. México. Editorial Trillas. 450 Págs.

Brow, W.; Moberg D. (1990). “Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque Integral”, México. Editorial Limusa. 600 Págs.

Cabrera, F. A., Espín, J. V. (1986). Técnica de encuesta (entrevista). Medición y evaluación educativa. Barcelona: PPU.

Chiavenato, Idalberto (2006). “Introducción a la Teoría General de la Administración”. México. Editorial McGraw Hill. 589 Págs.

Chiavenato, Idalberto (2007). “Administración de Recursos Humanos”. México. Editorial McGraw Hill. 500 Págs.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones. 8a edición, Editorial McGraw – Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2011). Gestión de Talento Humanos. Tercera Edición, Mc Graw– Hill. México. Páginas 377

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión de Talento Humano y Conocimiento, Primera Ed. Ecoe Ediciones –Bogotá.

Cruz Gómez, Quilcy Dahiany & Canela Ramírez, Tania M., (2015). Análisis de la motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados del Banco Santa Cruz, en la Zona Norte, para el año 2015. Santiago de los Caballeros. Universidad Tecnológica de Santiago.

Davis, Keight y Newstrom, Jhon W. (1991). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. 3ra Edición. McGraw Hill. 734 páginas.

Díaz Peguero, Claudia Altagracia & Pena García, Balentina & Concepción Roquez, Evangelista. (2015). La Incidencia del clima organizacional en el Desempeño Laboral del Centro de Cirugía y Especialidades Médicas (CECIESMED), en la ciudad de Fantino, para el Periodo enero-mayo. Hermanas Mirabal. Universidad Abierta para Adultos.

Dessler, Gary. (1993). Administración de recursos humanos. 4ta. Edición. McGraw Hill, NY.

Duque, Yulaima (2014). El concepto de Clima organizacional. Recuperado de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.com> (Blog spot).

Ferraro, E. (1995). "Administración De Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área". Buenos Aires. Primo Editora. 350 Págs.

Forehand, GA, Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional. Boletín Pisológico.

Furnham, Adrian y Kostantinos V. Petrides. (2001). Rasgos de inteligencia emocional. European Journal of personality. Volumen 15. Jhon Wiley & Sons, Ltd.

Fleishman, E.A. y Bass, A.R. (1971). "Estudios de Psicología Industrial y del Personal". Editorial Trillas. México. 323 Págs.

Galeano, María E. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Colección Académicos. Medellín, Colombia.

Gahan, J. G. (2005). “Los 6 pasos del Planteamiento Estratégico”. Buenos Aires. 750 Págs.

García, Ana Katusca & Rodríguez, Yokandi & Rodríguez, Norma. (2015). El clima organizacional y su incidencia la motivación del personal; del Laboratorio Clínico de Referencias y Especialidades García y García, sede central. Periodo 2013-2014. Santiago de los Caballeros. Universidad Abierta para Adultos.

García Solarte, Mónica. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración. Volumen 42 julio-diciembre, 2009. Universidad del Valle. Caliz, Colombia.

Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

Goncalves, Alexis (1997). Artículo de Internet” dimensiones del clima Organizacional”. Sociedad Latinoamericana para la calidad (slc), Internet, diciembre 1997]. [Consultada el 11/042016].

Gómez, Marcelo M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. Córdoba, Argentina.

Guerra Leal, Martín; Araujo, María Carolina (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Volumen 4, Edición 2. CIGAG, Venezuela.

Granell, H. (1997). “Éxito Gerencial y Cultura”. Editorial IESA. Caracas. 250 págs.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2003). Metodología de la investigación. 3ª ed. Chile. Editorial Mc Graw-Hill.

Hernández Sampieri, R. (2006). “Metodología de la Investigación”. México. Editorial McGraw-Hill. 850 Págs.

Hernandez

Hitt, Michael A., Black, J. Stewart y Porter, Lyman W. (2006). “Administración”. México. Editorial Pearson. 737 Págs.

Jericó, Pilar. (2002). “Gestión del Talento Humano”. México. Editorial Prentice Hall. 800 Págs.

Kozlowski, S. W., Klein, K. J. (2000). Un enfoque multinivel de la teoría y la investigación de las organizaciones: procesos contextuales, temporales y emergentes. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Koonts, Harold y Wehrich, Heinz. (2004). Administración: una perspectiva global y empresarial. 12va Edición, McGraw Hill, México. 804 páginas.

Lazarus, Richard (1986). “Estrés y procesos cognitivos”. Editorial Martínez Roca. Barcelona. 350 Págs.

Likert, Rensis (1986). Nuevas formas para solucionar conflictos. 1ra. Edición. Editorial Trillas. México D. f.

Management Sciences (2006). “Cómo crear un Clima de Trabajo que motive y mejore al Personal y su desempeño”, Volumen 11. Boston. 800 Págs.

Martínez de Velasco A y Nosnik A, Vargas, V., Savage, G. (1998). Comunicación horizontal, informal y rumor. México: Trillas. Páginas 55-83.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. 5ta. Edición, España: Díaz de Santos, S. A. McGraw Hill.

Milkovich, George T. y Boidreau, Jhon W. (1994). Administración de recursos humanos. 7ma. Edición. Irwin. 804 páginas.

Núñez Rodríguez, María Reyna & Rodríguez Hernández, Raquel Loammy, (2010).
¿??

Pereda Marín, S. & Berrocal Berrocal, F. (2008). Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. 2 da ed. Editorial universitaria Ramón Areces – Madrid.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (10ma. Edición). México: Prentice Hall

Robbins, S. P. (1999). Comportamiento organizacional. 8va. Edición. México. Prentice Hall.

Robinson, S. L. y Bennet, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors. Vol. 6. Greenwich.

Rodríguez, Peñuelas MA. (2010). Métodos de investigación. 1ra. Edición. Médico ED. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Parella, Stracuzzi Sata, Martins, Filiberto. (2010). Metodología de la investigación cualitativa. 2da Edición. Zurb. Caracas, Venezuela.

Polo, Vanessa E. & Sala, Dubervy, (2015). Análisis del clima organizacional en la empresa La Fabril en Santiago de los Caballeros, para el periodo mayo-agosto 2015. Santiago de los Caballeros. Universidad Tecnológica de Santiago.

Rodríguez, D. (1999). Diagnostico organizacional. Editorial Alphaomega. México D. F.

Rodríguez, J. (2017). Santiago una ciudad para vivir su historia y su cultura. *El Caribe*. Recuperado de <http://elcaribe.com.do/2017/08/12/santiago-una-ciudad-vivir-historia-cultura/>

Rojas, M. (17 de junio del 2008). Historia de Santiago de los Caballeros. *Ciudad Santiago RD*. Recuperado de <http://ciudadsantiagord.blogspot.com/2008/06>.

Ruiz, Karla A. (2004). La importancia de la administración del desempeño en las organizaciones. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajo16/administraciondedesempeno>

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa S. A. México.

Sastre, Miguel Angel, Aguilar Pastor, Eva Maria. (2003). Dirección de recursos humanos: un enfoque estratégico. Madrid. Editorial McGraw Hill. 411 páginas.

Scheiner, B. (1975). Clima organizacional. Psicología personal. San Francisco: Jossey-Bass.

Scheiner, B. y Reichers, A. E. (1990). Clima y cultura organizacional. San Francisco: Jossey-Bass.

Sherman, Arthur y Bohlander, George (1994). Administración de los recursos humanos. México D. F. Grupo Editorial Iberoamérica. 645 páginas.

S/N. (2009). Santiago: La Ciudad. *Cámara de Comercio y Producción de Santiago*. Recuperado de <http://camarasantiago.com/txt/santiagogeo.htm>

S/N. (2010). La economía de Santiago de los Caballeros. *Economista Dominicano*. Recuperado de <https://economistadominicano.wordpress.com/2011/04/08/la-economia-de-santiago-de-los-caballeros/amp/>

Tagiuri, Renato (1968). Clima organizacional: exploración y concepto. Edición online. División de negocio Escuela de Harvard. Boston, USA. 575 páginas.

Tovalino Êstro, F. (2000). Manual de Gestión de Recursos Humanos. Primera edición. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. –Lima.

Trullols Riba, Albert (2017). Equipos motivados y en constante evolución. Recuperado de Glocal *Thinking* (www.glocalthinking.com).

Ucero Omaña, José M. (2011). El plan formación en la empresa. ESIC EDITORIAL - Madrid.

Van Dyne, L., Cummings, L. L. y Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors. Research in organizational behaviors.

Victoria J. (2014). Impacto del clima organizacional. Recuperado de <http://cliblo.blogspot.com/> (Blog post)

Wilmer Sosa, Granadino. (2012). Clima Organizacional. Administración de empresa. Recuperado de <http://sosagranadinowilmer.blogspot.com/2012/02/cultura-organizacional.html>(Blog post)

CONSULTAS EN INTERNET

[http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)

[Silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2667.pdf

<http://elprisma.com>; “Empresa, historia y definición”; “La aparición de la empresa”. “Empowerment”.

<http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>

<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.

<https://www.forbes.com.mx/5-tendencias-transformaran-la-forma-trabajar-2017/>

PARA SABER MÁS

Te invitamos a revisar libros que te ayudaran a reforzar y ampliar los temas que hemos estudiado, estos los encontrarás en la base de datos e-libros que utiliza nuestra universidad.

Alles, Martha. (2012). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. 1ra edición Editorial: Granica

Ruiz, Karla A. (2004) La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones. Disponible en /administración-del-desempeño/administración-del-desempeño.shtml? mono search

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.

Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do