

Clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un supermercado de Tungurahua

Work environment and its effect on productivity: an approach to a supermarket in Tungurahua

Elías David Caisa Yucailla

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-4800>

Afiliación Institucional: Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Autor para la correspondencia: eliasdcaisa@uta.edu.ec

William Fernando Ortega Naranjo

Afiliación Institucional: Universidad de Israel, Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000000161366784>

Alexandra Elizabeth Arcos Andrade

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9097-7971>

Afiliación Institucional: Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Líneas de publicación: Gestión Empresarial y Talento humano.

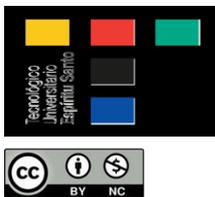
Fecha de recepción: 22 de julio 2022

Fecha de aceptación: 14 de septiembre 2022

Resumen

El capital humano ha sido considerado por mucho tiempo como un pilar sustancial de la organización. Es así que, el estudio se centró en la empresa comercializadora de productos masivos EMPROVIT S.A., que proporcionó un índice de rotación de trabajadores alto, lo que ocasionando problemas a la organización. El propósito del trabajo fue determinar el impacto del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa. El método aplicado fue cuantitativo, pues permitió evaluar las perspectivas de los colaboradores a través de un nivel correlacional de los efectos del clima laboral y la productividad de sus trabajadores. La muestra de estudio estuvo conformada por 25 empleados a quienes se les suministro una encuesta de 9 ítems con una confiabilidad del 96%. Los hallazgos demostraron que el clima laboral de la empresa ha influido positivamente en la productividad su nivel operativo, pues se identificó un coeficiente de correlación fuerte ($P=74,5\%$). Se concluye que, a pesar de que la empresa se haya gestionado mediante lineamientos empíricos hay aspectos en los cuales la organización debe mejorar como la motivación y la gestión de habilidades que permitirán a sus colaboradores manejarse de forma óptima y que sus beneficios sean estandarizados.

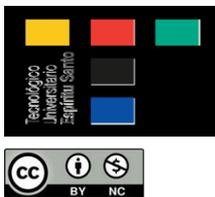
Palabras clave: Clima Laboral, Salud Laboral, Productividad Empresarial.



Abstract

Human capital has long been considered a substantial pillar of the organization. Thus, the study has focused on the company that sells massive products EMPROVIT S.A., which has witnessed a turnover rate of high-ranking workers, which has caused problems for the organization. The purpose of the work was to determine the impact of the work environment on the productivity of the company's employees. The method applied was quantitative, since it allowed evaluation the perspectives of the collaborators through a correlational level of the effects of the work environment and the productivity of their workers. The study sample consisted of 25 employees who were given a 9-item survey with a reliability of 96%. The results showed that the company's work environment has positively influenced productivity at its operating level, since a strong performance coefficient was identified ($P=74.5\%$). It is concluded that, despite the fact that the company has been managed through empirical guidelines, there are aspects in which the organization must improve, such as motivation and skills management that will allow its employees to manage themselves optimally and that their benefits are standardized.

Keywords: Work Environment, Occupational Health, Business Productivity.



Introducción

El capital humano ha sido considerado por mucho tiempo como un pilar sustancial de la organización, esto debido a que es considerada base fundamental para el desarrollo de las actividades institucionales, al igual que la materia prima y los recursos necesarios para que las actividades creen una sinergia que vaya enrumbo a cumplir con los objetivos planteados de una organización.

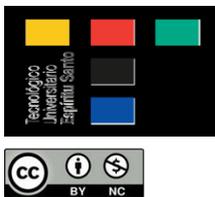
En el Ecuador, existe un alto porcentaje de gerentes que no toman en cuenta las necesidades del capital humano esto se ha debido a que el mercado laboral está sobrepoblado. Esta causa ha denotado que los administradores han limitado sus esfuerzos por crear soluciones a los problemas en el ambiente laboral, y crear planes de contingencia mediante nuevas estrategias de gestión humana que minimicen los tiempos y costos de comercialización.

En la provincia de Tungurahua, al ser gestionadas por empresas familiares mediante conocimientos empíricos han logrado innovar sus servicios para llegar a obtener la máxima rentabilidad, pero han descuidado el factor del entorno laboral. Es así que, el estudio se ha centrado en la empresa comercializadora de productos masivos EMPROVIT S.A., que ha presenciado un índice de rotación de trabajadores alto, lo que ha ocasionado problemas a la organización, pues el solo hecho de tener un trabajador y pasar por el proceso de contratar otro para reemplazarlo incurre como un gasto de capacitación, tiempo de adaptación, y, sobre todo, tiempo para que el colaborador se adapte y sea productivo en la empresa. Por tal razón, la pregunta del estudio fue ¿influye la deficiente gestión del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa EMPROVIT de la ciudad de Ambato?

La investigación tuvo el propósito de determinar el impacto del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa EMPROVIT de la ciudad de Ambato. Ante ello, se establecieron los lineamientos teóricos y metodológicos para evaluar las variables de estudio. Posteriormente, se establecieron los hallazgos relevantes de la investigación y su desenlace.

Marco Teórico

Administración de Talento Humano



La gestión del talento humano se refiere al conjunto de procesos realizados en una organización, mediante el departamento de recursos humanos, tales como la captación, capacitación e incorporación de nuevo talento humano a una organización (Cadena-Santana, 2016). El departamento de Talento Humano en una organización es de vital importancia, ya que son el filtro para la contratación de colaboradores que la organización necesita, este proceso se va innovando con el paso de los años y con el avance de la tecnología, ahora es posible enviar un currículum vitae mediante páginas que puedan visualizar capacitaciones de una persona, por ejemplo LinkedIn, además Ecuador posee su base de datos propia como lo es Socio Empleo, para quienes buscan una oportunidad mejor.

El proceso de adaptación de un colaborador a un espacio de trabajo puede ser un proceso que puede tardar poco o mucho, depende mucho del colaborador, por lo tanto, para que un colaborador sea productivo y se acople al entorno y de resultados va a ser un largo proceso.

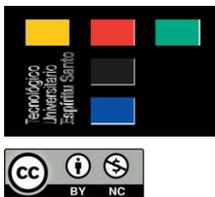
Clima laboral

El clima laboral es el resultado de las personas que establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno (García Solarte, 2009). Lo que busca la investigación sobre el clima laboral es analizar los siguientes aspectos: a) analizar la condición del clima laboral en los trabajadores para determinar aspectos que puedan ralentizar el trabajo; b) identificar los cuellos de botella que existen en la organización, y c) tomar acciones correctivas en base al ambiente estudiado.

El clima laboral es el ambiente en el que se desarrolla un trabajador, tanto personal como profesionalmente, lo que lo hace difícil estudiar esto es la perspectiva de los colaboradores, ya que no todos experimentan ni perciben el ambiente de la misma manera, incluso cuando muchos colaboradores deben rendir cuentas al mismo superior.

La perspectiva de Govea & San Agustín (2016) acerca del clima laboral, lo han conceptualizado como un conjunto de percepciones que cada trabajador recibe de su ámbito laboral, este puede ser influenciado por factores como la motivación, o el compromiso que tiene con su organización, así mismo la relación que tiene con sus

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0



compañeros de trabajo como con sus jefes inmediatos. De esta manera, el clima laboral se ha transformado en un aspecto importante en una organización, ya que el recurso humano es una variable clave para que las actividades de una organización se cumplan, esto implica la responsabilidad del gerente o líder de la organización, en brindar bienestar, y un ambiente laboral estable para que sus colaboradores puedan potenciar sus habilidades profesionales y personales. En el mejor punto de una organización, el talento humano impulsará a soluciones, y brindará ideas innovadoras y creativas a la organización.

Esto sucede muy a menudo, cuando un colaborador tiene ideas innovadoras para una organización y por falta de confianza con sus jefes inmediatos, sucede lo que se conoce en administración como *fuga de cerebros*, lo que ocasiona que una organización pierda una enorme y potencial respuesta a algún problema, e incluso alguna idea innovadora y creativa que puede beneficiar a una organización a futuro (Bernal rojas, 2020).

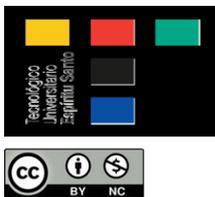
Los gerentes deben tomar su lugar para beneficiar a quienes están debajo su mando, ya que el clima laboral puede mejorar el estado de ánimo de sus colaboradores, puede potenciar el trabajo en equipo, y un punto importante, es que va a disminuir de forma notable la rotación del personal, esto en el área de talento humano y en el área financiera de una organización es un indicador importante, y es parte de la rentabilidad de una organización (Meza-Delos Cobos, Morgan-Beltrán, & Díaz-Nieto, 2019).

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben (Romero & Rosado, 2019). De esta manera, Bejarano, Suárez, & Vera (2018) lo relacionan con el bienestar que experimentan en el trabajo cuando un deseo es satisfecho, por lo tanto, se lo relaciona con un factor motivacional.

La satisfacción laboral ha sido relacionada afectivamente con los resultados que un colaborador consiga en su área de trabajo, esta reacción puede ser positiva o negativa de acuerdo con el grado de motivación que haya recibido, y así mismo el grado de

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0



reconocimiento que haya recibido. Por tal razón, Sánchez (2019) indica que la satisfacción varía en la medida en que las necesidades de una persona son satisfechas. Es decir, la satisfacción esta entrelazada con la pirámide de necesidades de Maslow para que un colaborador pueda rendir mejor en su trabajo.

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones con el fin de lograr objetivos que involucre a un grupo determinado de personas (Salcedo, 2018). El liderazgo es un elemento importante en una organización, es considerado incluso como una fortaleza ya un líder puede potencializar en gran escala a su grupo, esto ayuda a que la productividad en una organización aumente.

Trabajo en equipo

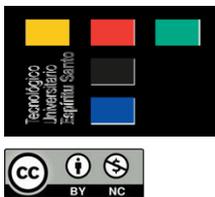
El trabajo en equipo es considerado un punto clave y en muchas organizaciones, es una ventaja competitiva, y en la actualidad, ha generado un cambio en como los altos mandos ven al nivel operativo (Cervantes, Muñoz, & Inda, 2020). Por tal razón, son direccionados por un líder productivo e integrado que permite que el grupo sea dinámico, de esta forma, se logran los objetivos, cuando el talento humano de una organización se le brinda la adecuada gestión para que los objetivos se puedan cumplir. Según el enfoque de Zárate (2021) se ha indicado que el trabajo en equipo se relaciona con el mejoramiento del colaborador, lo cual repercute en el servicio que ofrece a los clientes de la organización, para de esta manera incrementar los estándares de calidad de la empresa.

El trabajo en equipo sin duda es un gran aporte a una organización, ya que mediante esto todos los colaboradores podrán realizar un trabajo con sinergia el cual hará que la calidad de la productividad aumente, y en medida, la organización será no solo competitiva, sino también rentable a largo plazo. Ante ello, los miembros de un equipo presentan roles habituales determinados por factores como la personalidad, comportamiento aprendido, experiencia acumulada y motivaciones. Cada trabajador tiene más de un rol en un grupo, en el equipo de trabajos, todos se benefician de todos, y así permite una mejor adaptación de los colaboradores al ámbito laboral (Gastañadui Ariza & Pueizaca Díaz, 2018).

Productividad

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



La productividad es la encargada de calcular el total de servicios y bienes que produce los elementos de una organización, es decir tierra, capital y trabajo, en un determinado periodo de tiempo, esto ayuda al administrador a saber cuánto produjo cada trabajador en una organización en un periodo de tiempo, y plantear estrategias para generar rentabilidad, o en caso contrario, estrategias de prevención (Acero, 2019). La productividad se la mide en función del tiempo, y tiene la capacidad de determinar el engranaje de un sistema de producción (Moreno, 2017).

La productividad y el desempeño laboral del talento de una empresa son comportamientos relevantes para los objetivos de esta, y se enfoca principalmente en las competencias y el nivel de contribución a la empresa que tiene cada trabajador, junto con la capacitación, los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo (Obando Changuán, 2020).

Eficacia

La eficacia es la capacidad que tiene una organización para cumplir con los objetivos planeados. Esto mide la cantidad de recursos involucrados en el proceso administrativo de tal forma que sean suficientes para cumplir objetivos (Rojas, Jaimes, & Ludym Valencia, 2018). Por lo tanto, la eficacia es la consecución de los objetivos de una organización y metas definidas en un tiempo señalado. Es importante este factor, puesto que permiten que los recursos de una organización sean usados adecuadamente en la producción de bienes y servicios, esto ayuda de manera indirecta a la organización también, pues incentiva a colaboradores a ver como su trabajo adquiere valor dentro de una organización (Guzmán & Paternina, 2020)..

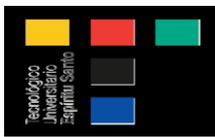
Eficiencia

La eficiencia es la facultad de lograr un objetivo, optimizando el uso de recursos en una organización (Cantero-Cora & Leyva-Cardenosa, 2016). Para Castellanos & Arguello (2018, p. 45) han indicado que la eficacia es el modo óptimo de cumplir los objetivos establecidos, utilizando el menor número de recursos posibles. La eficiencia en una organización también se la puede medir en tiempo, entre menos tiempo y recursos se tome una organización para llevar a cabo su proceso productivo de bienes o servicios y a su vez maximiza sus beneficios.

Efectividad

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



La efectividad mide el grado en el que se han cumplido los objetivos planteados en una organización, en este paso, se mide los resultados proyectados con los resultados obtenidos dentro de un periodo de tiempo y medir las cadenas de producción en las mismas (Arianna, Carballar del Río, & Toscano Ruiz, 2017). Para Díaz Gómez & Díaz López (2021, p. 38) significa hacer las cosas correctas, es decir el conjunto de acciones que aportan valor al negocio, y que realmente favorecen a la concreción de objetivos de la empresa.

Tabla 1

Eficiencia y Eficacia

Eficiencia	Eficacia
Énfasis en los recursos utilizados	Énfasis en el resultado
Resolver problemas en los procesos	Alcanzar objetivos en menor tiempo
Cumplir tareas y objetivos planteados	Obtener resultados
Uso adecuado de recursos	Maximizar el uso de recursos

Nota: Elaborada por los investigadores

Fuente: Adaptado de (Rojas, Jaimes, & Ludym Valencia, 2018)

Efectos del clima laboral en la productividad

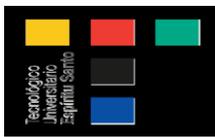
El clima laboral ha estado relacionada a incrementar la eficiencia de los empleados, obteniendo una alta productividad, que, a su vez, refuerza al propio clima laboral, creándose una sinergia que se autoalimenta y potencia de manera constante. Ante esta relación teórica, se ha propuesto la siguiente hipótesis de investigación:

H1: los efectos negativos del clima laboral influyen en la productividad del nivel operativo de la en la empresa EMPROVIT.

Materiales y Métodos

Ruta de investigación

El enfoque cuantitativo permitió, evaluar las perspectivas de los colaboradores de la empresa EMPROVIT de la ciudad de Ambato para identificar sus efectos en la



productividad organizacional. De la misma manera, el *nivel correlacional* permitió verificar la relación de los efectos de clima laboral y la productividad empresarial. Por tal razón, permitió identificar los factores que afectan la productividad de la empresa, ya sea estos factores internos o externos que tienen los colaboradores. De esta forma, se ha previsto explicar las causas por las cuales el clima laboral en la organización no es la adecuada para que ellos sean productivos.

Participantes

Los participantes del estudio fueron los colaboradores de la empresa comercial EMPROVIT. Se realizó una encuesta a los miembros de las 2 sucursales, con el fin de conocer su opinión respecto al clima laboral en el que se desarrollan, y como esto afecta su productividad en el desarrollo de sus tareas diariamente.

Tabla 2

Muestra

Muestra	Personas
Colaboradores	25 personas

Elaborado por: Investigadores

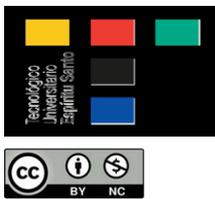
Fuente: propia

Diseño y validación del instrumento

La validación del instrumento fue aplicada mediante el Coeficiente de Fiabilidad de Cronbach. Esta técnica estadística ha explicado que, mientras más cercano a 1 sea el valor obtenido posee mayor confiabilidad. Por lo tanto, el valor obtenido fue $\alpha=0,961$ lo que indicó que el cuestionario aplicado a los colaboradores de la organización tiene consistencia alta y fuerte.

Procedimiento

Luego de la recolección de datos en el área de estudio a través de la técnica de la encuesta, se procedió a revisar y analizar la información de primera mano, verificar si todas las preguntas están respondidas, y que las respuestas sean entendibles y coherentes. En este



paso se usó el programa Excel e IBM Statistics SPSS 26 para la tabulación de la información y para verificar la hipótesis con correlación de Pearson.

Resultados

Los resultados fueron procesados en función a los hallazgos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores. A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en la investigación:

Del total de encuestados, se mostró que el 68% de los encuestados se encuentre satisfechos con el clima laboral de la organización, mientras que el 20%, muestran cierta insatisfacción con su ámbito laboral, el 12% de la organización no se encuentran satisfechos con el clima laboral. Con los resultados obtenidos, se pudo notar que los colaboradores se encuentran satisfechos en su mayoría y pueden brindar un trabajo productivo en su ámbito de trabajo, mientras que la minoría no se siente satisfecha, y se puede elaborar estrategias para lograr una totalidad en la organización (ver tabla 3).

Tabla 3

Ambiente Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	68%
Casi siempre	5	20%
Nunca	3	12%
Total	25	100%

Elaborado por: Investigadores

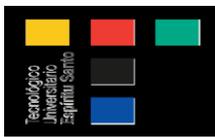
fuelle: propia

Con relación a la tabla 4 que mencionó el incrementó de la experiencia laboral que oferta la empresa a sus colaboradores identificó que, el 32% indica que la experiencia adquirida en la organización es poca, mientras que el 52% de los colaboradores apunta a que han ganado mucha experiencia en su trabajo, y el 16% indica que la experiencia adquirida en la organización es nula. La organización debe prestar atención al proceso de inducción que les da a sus colaboradores, y en sí, si sus funciones están acorde a su área de conocimiento, para que puedan explotar los conocimientos y experiencia de los colaboradores en orden de conseguir la productividad deseada (ver tabla 4).

Tabla 4

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Experiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	8	32%
Poco	13	52%
Nada	4	16%
Total	25	100%

Elaborado por: Investigadores

Fuente: encuestas

Comprobación de hipótesis

La técnica estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Pearson que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente (Lalinde, 2018). Se aplicó la técnica estadística porque este estadígrafo se lo aplica cuando la muestra fue menor a 50 participantes.

Tabla 5

Correlación de Pearson

Ítems	Coefficiente	P1	P2
P1. Satisfacción con su ambiente laboral	Correlación de Pearson Valor p	1	0,745 0,000
P2. La empresa ayudó a incrementar su experiencia laboral	Correlación de Pearson Valor p	0,745 0,000	1

Elaborado por: Investigadores

Fuente: Encuesta

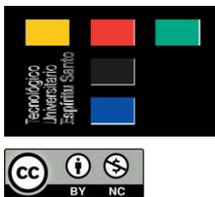
De acuerdo con los resultados obtenidos, se verificó la hipótesis alterna planteada en este estudio, se han tomado las dos preguntas de compromiso y productividad para verificar si una influye sobre la otra, es decir, el clima organizacional influye en la productividad de la organización, obteniendo un resultado positivo, de acuerdo con la correlación de Pearson, que indicó que, si el resultado es mayor a 0 positivo, las variables influyen entre sí (ver tabla 5).

Discusión

Para implementar estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral en la organización EMPROVIT S.A LTDA. se requiere trabajo en equipo, ya que muchos colaboradores sienten

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



compromiso a la empresa por el mismo hecho de que han pasado muchos años en la misma, por lo tanto, existe muchas herramientas para ayudar a mejorar la productividad pero éstas deberán ser diseñadas para que se adecuen a la organización y así obtener resultados positivos y que la productividad se vea reflejada en los indicadores institucionales.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos por las encuestas, se puede detallar que la organización cuenta con colaboradores que desean mejorar su ámbito laboral, al ser ellos quienes forman parte del día a día de la organización y están al tanto de todo lo que pueda ocurrir en la parte operativa de la misma, son los próximos a ofrecer soluciones para mejorar la misma.

La organización es manejada empíricamente por el momento, ya que cuenta solo con 2 departamentos definidos, por lo tanto, hay muchos aspectos en los cuales la organización debe y puede mejorar, este estudio se centró en el talento humano que posee la organización, entonces sería un buen inicio para la misma para que pueda manejarse de forma administrativa y todos los beneficios que puede obtener de estandarizar todo lo que se hace dentro de la misma.

La organización puede mejorar notablemente con el buen manejo de su talento humano. En la encuesta, se obtuvo que los colaboradores deseaban realizar actividades sociales, por lo que se podría realizar esta actividad una vez cada dos meses, o incluso una al año, para evitar que la organización presente pérdidas, el manejo adecuado de su talento humano puede llevarlos a obtener muchos beneficios y alcanzar la competitividad y rentabilidad deseada.

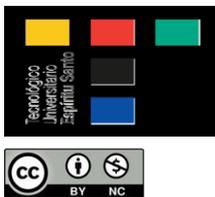
La organización cuenta con todas las facilidades para dar su siguiente paso en el ámbito laboral, y formalizar su formación administrativa y así mismo con su talento humano.

Referencias Bibliográficas

Arcos, A. (2022). *El clima laboral y la productividad en la organización comercial emprovit de la ciudad de Ambato* [Tesis de posgrado]. Ambato: UTA.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

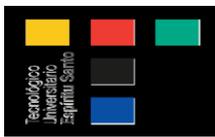
International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



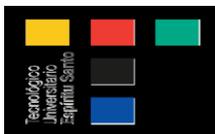
- Arianna, C. Á., Carballar del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 136-152.
- Armijos, L., Campos, A., & Hidalgo, Y. (2020). *Estudio de direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en latinoamerica. Economía de Negocios*.
- Bejarano, M. A., Suárez, R. J., & Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 140-146.
- Benavent, A., & Valderrama, Z. (2007). El factor de impacto de las revistas científicas: limitaciones e indicadores alternativos. *El profesional de la información*, 16(1), 4 - 11.
- Benites Mejía, J. (2019). Administración de la Producción y Logística. *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*, 29.
- Bernal rojas, J. E. (2020). Clima laboral en las empresas del sector privado: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*.
- Cadena-Santana, J. W. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 448-460.
- Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. . *Ciencias Holguín*, 1-17.
- Cardozo Espinoza, W. (2019). Aplicación de la teoría constructivista en la enseñanza de administración de la producción según la docencia divergente. *Universidad Mayor de San Simón*.
- Carpintero, H. e. (2018). *Historia de la psicología*. Madrid España: Udimá.
- Castellanos, J., & Arguello, M. (2018). Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional. *Revista Publicando Vol.5 no 14 (2)*, 286-302.
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 27-37.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. México: Editorial McGraw-Hill.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



- Díaz Gómez, E., & Díaz López, K. (2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Región y Sociedad*, 33.
- Esquinas, M. F. (2020). Sociología y Ciencias Sociales en tiempos de crisis pandémica. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 105 - 113.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración Ed. 42*, 43-61.
- Gastañadui Ariza, E., & Pueizaca Díaz, C. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo-Trujillo*. Perú: Universidad César Vallejo: Escuela de psgrado.
- Giddens, A. (1996). In Defense of Sociology. *Cambridge: Polity Press*.
- Govea, M. E., & San Agustín, Y. (2016). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 11.
- Guevara, G. T. (1998). *Guía para implantar la Norma ISO 9000: para empresas de todos tipos y tamaños*. México D.F: McGraw-Hill.
- Guzmán, H., & Paternina, S. F. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 83-94.
- Lalinde, J. D. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 587 - 595.
- Meza-De los Cobos, S., Morgan-Beltrán, J., & Díaz-Nieto, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 9-32.
- Moreno, J. O. (2017). *Fundamentos de la producción*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad: Una revisión literaria. *Sinergia*, 8.



- Paiva, E. F., Cabrera, X. C., & Ysla, P. D. (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de un centro de información universitario. *Revista Científica Epistemia*, 68-77.
- Rojas, M., Jaimes, & Ludym Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39.
- Romero, J. L., & Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Salcedo, A. F. (2018). *Liderazgo transformacional: qué es y cómo medirlo*. ESIC Editorial.
- Sánchez Salazar, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto*. Perú: Universidad Peruana Union; Unidad de posgrado de Ciencias Empresariales.
- Vilcarrromero Ruiz, R. (2018). *Gestión de la Producción*. Perú: UTP.
- Zárate, A. S. (2021). Trabajo de equipo en las organizaciones. Tres intervenciones. *Avances en Psicología vol.29*, 195-208.