



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE PINTURAS FELSA S.A.C. EN EL AÑO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Edith Rosaria Palacios Cerna

**Asesor:**

Mg. Lic. Augusto Francisco Javes Sánchez

Lima – Perú

2016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACION DE LA TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. <i>Problema General.....</i>	12
1.2.2. <i>Problemas Específicos .....</i>	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones .....	14
1.5. Objetivos .....	15
1.5.1. <i>Objetivo General.....</i>	15
1.5.2. <i>Objetivos Específicos .....</i>	15
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes .....	16
2.2. Bases Teóricas .....	24
2.2.1. <i>Definiciones de Clima Organizacional.....</i>	24
2.2.2. <i>Teoría del clima organizacional de Likert .....</i>	32
2.2.3. <i>Tipos de clima organizacional .....</i>	33
2.2.4. <i>Características del Clima Organizacional.....</i>	34
2.2.5. <i>Dimensiones de clima organizacional .....</i>	36
2.2.6. <i>Importancia de Clima Organizacional.....</i>	37
2.2.7. <i>Buenas prácticas en la medición del Clima Organizacional.....</i>	38
2.2.8. <i>Definición de Desempeño Laboral .....</i>	41
2.2.9. <i>Características del desempeño laboral .....</i>	44
2.2.10. <i>Evaluación de Desempeño.....</i>	45
2.2.11. <i>Responsabilidades en la evaluación del desempeño.....</i>	47
2.2.12. <i>Importancia de la evaluación del desempeño .....</i>	49
2.2.13. <i>Objetivos de la evaluación de desempeño.....</i>	51
2.2.14. <i>Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....</i>	53
2.2.15. <i>Métodos de evaluación del desempeño.....</i>	55
2.2.16. <i>Implicaciones del Proceso de evaluación.....</i>	57
2.2.17. <i>Realimentación para la función de recursos de capital humano.....</i>	58

2.3.	Definición de términos básicos .....	59
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....</b>		<b>73</b>
3.1.	Formulación de la hipótesis .....	73
3.1.1.	<i>Hipótesis General</i> .....	73
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i> .....	73
3.2.	Operacionalización de variables .....	73
<b>CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>		<b>76</b>
4.1.	Tipo de diseño de investigación .....	76
4.1.1.	<i>Diseño de investigación</i> .....	77
4.2.	Material de estudio .....	77
4.2.1.	<i>Unidad de estudio</i> .....	77
4.2.2.	<i>Población</i> .....	77
4.2.3.	<i>Muestra</i> .....	77
4.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos .....	77
4.3.1.	<i>Para recolectar datos</i> .....	77
4.3.2.	<i>Para analizar información</i> .....	78
<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS .....</b>		<b>79</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....</b>		<b>145</b>
<b>CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES .....</b>		<b>146</b>
<b>CAPÍTULO 8. REFERENCIAS .....</b>		<b>148</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>155</b>
	<b>ANEXO Nº 1: Matriz de Consistencias .....</b>	<b>156</b>
	<b>ANEXO Nº 2: Cuestionario Cima Organizacional .....</b>	<b>158</b>
	<b>ANEXO Nº 3: Carta de Autorización de la Empresa de Pinturas Felsa S.A.C....</b>	<b>161</b>
	<b>ANEXO Nº 4: Empresa de Pinturas Felsa S.A.C....</b>	<b>162</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Productos de la Empresa de Pinturas Felsa S.A.C.....	3
TABLA N° 2: Análisis FODA de la Empresa de pinturas Felsa S.A.C.....	9
TABLA N° 3: Factores que Afectan elClima Organizacional .....	10
TABLA N° 4: Operacionalización de Variable “Clima Organizacional” .....	73
TABLA N° 5: Operacionalización de Variable “Desempeño Laboral” .....	74
TABLA N° 6: Estadística de Fiabilidad .....	79
TABLA N° 7: Estadística de Total Elemento.....	79
TABLA N° 8: Resultados pregunta N° 01 .....	85
TABLA N° 9: Resultados pregunta N° 02 .....	86
TABLA N° 10: Resultados pregunta N° 03.....	87
TABLA N° 11: Resultados pregunta N° 04 .....	88
TABLA N° 12: Resultados pregunta N° 05 .....	89
TABLA N° 13: Resultados pregunta N° 06.....	90
TABLA N° 14: Resultados pregunta N° 07 .....	91
TABLA N° 15: Resultados pregunta N° 08 .....	92
TABLA N° 16: Resultados pregunta N° 09 .....	93
TABLA N° 17: Resultados pregunta N° 10 .....	94
TABLA N° 18: Resultados pregunta N° 11 .....	95
TABLA N° 19: Resultados pregunta N° 12 .....	96
TABLA N° 20: Resultados pregunta N° 13 .....	97
TABLA N° 21: Resultados pregunta N° 14.....	98
TABLA N° 22: Resultados pregunta N° 15 .....	99
TABLA N° 23: Resultados pregunta N° 16 .....	100
TABLA N° 24: Resultados pregunta N° 17 .....	101
TABLA N° 25: Resultados pregunta N° 18 .....	102
TABLA N° 26: Resultados pregunta N° 19 .....	103
TABLA N° 27: Resultados pregunta N° 20 .....	104
TABLA N° 28: Resultados pregunta N° 21 .....	105
TABLA N° 29: Resultados pregunta N° 22 .....	106
TABLA N° 30: Resultados pregunta N° 23 .....	107
TABLA N° 31: Resultados pregunta N° 24 .....	108
TABLA N° 32: Resultados pregunta N° 25.....	109
TABLA N° 33: Resultados pregunta N° 26 .....	110
TABLA N° 34 Resultados pregunta N° 27.....	111
TABLA N° 35 Resultados pregunta N° 28.....	112
TABLA N° 36 Resultados pregunta N° 29.....	113
TABLA N° 37 Resultados pregunta N° 30.....	114
TABLA N° 38 Resultados pregunta N° 31.....	115
TABLA N° 39 Resultados pregunta N° 32.....	116
TABLA N° 40 Resultados pregunta N° 33.....	117
TABLA N° 41 Resultados pregunta N° 34.....	118

TABLA N° 42 Resultados pregunta N° 35 .....	119
TABLA N° 43 Resultados pregunta N° 36 .....	120
TABLA N° 44 Resultados pregunta N° 37 .....	121
TABLA N° 45 Resultados pregunta N° 38 .....	122
TABLA N° 46 Resultados pregunta N° 39 .....	123
TABLA N° 47 Resultados pregunta N° 40 .....	124
TABLA N° 48 Resultados pregunta N° 41 .....	125
TABLA N° 49 Resultados pregunta N° 42 .....	126
TABLA N° 50 Resultados pregunta N° 43 .....	127
TABLA N° 51 Resultados pregunta N° 44 .....	128
TABLA N° 52 Resultados pregunta N° 45 .....	129
TABLA N° 53 Resultados pregunta N° 46 .....	130
TABLA N° 54 Resultados pregunta N° 47 .....	131
TABLA N° 55 Resultados pregunta N° 48 .....	132
TABLA N° 56 Resultados pregunta N° 49 .....	133
TABLA N° 57 Resultados pregunta N° 50 .....	134
TABLA N° 58. Resultados pregunta N° 51 .....	135
TABLA N° 59 Resultados pregunta N° 52 .....	136
TABLA N° 60 Resultados pregunta N° 53.....	137
TABLA N° 61 Resultados pregunta N° 54 .....	138
TABLA N° 62 Resultados pregunta N° 55 .....	139
TABLA N° 63 Resultados pregunta N° 56 .....	140
TABLA N° 64 Resultados pregunta N° 57 .....	141
TABLA N° 65 Resultados pregunta N° 58 .....	142
TABLA N° 66 Resultados Generales de Variables Totales .....	143

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Contrato Psicológico y el Clima Organizacional.....	30
GRÁFICO N° 2: Factores que Afectan el Desempeño en el Puesto.....	43
GRÁFICO N° 3: Pregunta N° 01 .....	85
GRÁFICO N° 4: Pregunta N° 02 .....	86
GRÁFICO N° 5: Pregunta N° 03 .....	87
GRÁFICO N° 6: Pregunta N° 04 .....	88
GRÁFICO N° 7: Pregunta N° 05 .....	89
GRÁFICO N° 8: Pregunta N° 06 .....	90
GRÁFICO N° 9: Pregunta N° 07 .....	91
GRÁFICO N° 10: Pregunta N° 08 .....	92
GRÁFICO N° 11: Pregunta N° 09 .....	93
GRÁFICO N° 12: Pregunta N° 10 .....	94
GRÁFICO N° 13: Pregunta N° 11 .....	95
GRÁFICO N° 14: Pregunta N° 12 .....	96
GRÁFICO N° 15: Pregunta N° 13 .....	97
GRÁFICO N° 16: Pregunta N° 14 .....	98
GRÁFICO N° 17: Pregunta N° 15 .....	99
GRÁFICO N° 18: Pregunta N° 16.....	100
GRÁFICO N° 19: Pregunta N° 17.....	101
GRÁFICO N° 20: Pregunta N° 18.....	102
GRÁFICO N° 21: Pregunta N° 19.....	103
GRÁFICO N° 22: Pregunta N° 20.....	104
GRÁFICO N° 23: Pregunta N° 21.....	105
GRÁFICO N° 24: Pregunta N° 22.....	106
GRÁFICO N° 25: Pregunta N° 23.....	107
GRÁFICO N° 26: Pregunta N° 24.....	108
GRÁFICO N° 27: Pregunta N° 25.....	109
GRÁFICO N° 28: Pregunta N° 26.....	110
GRÁFICO N° 29: Pregunta N° 27.....	111
GRÁFICO N° 30: Pregunta N° 28.....	112
GRÁFICO N° 31: Pregunta N° 29.....	113
GRÁFICO N° 32: Pregunta N° 30.....	114
GRÁFICO N° 33: Pregunta N° 31.....	115
GRÁFICO N° 34: Pregunta N° 32.....	116
GRÁFICO N° 35: Pregunta N° 33.....	117
GRÁFICO N° 36: Pregunta N° 34.....	118
GRÁFICO N° 37: Pregunta N° 35.....	119
GRÁFICO N° 38: Pregunta N° 36.....	120
GRÁFICO N° 39: Pregunta N° 37.....	121
GRÁFICO N° 40: Pregunta N° 38.....	122
GRÁFICO N° 41: Pregunta N° 39.....	123

GRÁFICO N° 42: Pregunta N° 40 .....	124
GRÁFICO N° 43: Pregunta N° 41 .....	125
GRÁFICO N° 44: Pregunta N° 42 .....	126
GRÁFICO N° 45: Pregunta N° 43 .....	127
GRÁFICO N° 46: Pregunta N° 44 .....	128
GRÁFICO N° 47: Pregunta N° 45 .....	129
GRÁFICO N° 48: Pregunta N° 46 .....	130
GRÁFICO N° 49: Pregunta N° 47 .....	131
GRÁFICO N° 50: Pregunta N° 48 .....	132
GRÁFICO N° 51: Pregunta N° 49 .....	133
GRÁFICO N° 52: Pregunta N° 50 .....	134
GRÁFICO N° 53: Pregunta N° 51 .....	135
GRÁFICO N° 54: Pregunta N° 52 .....	136
GRÁFICO N° 55: Pregunta N° 53 .....	137
GRÁFICO N° 56: Pregunta N° 54 .....	138
GRÁFICO N° 57: Pregunta N° 55 .....	139
GRÁFICO N° 58: Pregunta N° 56 .....	140
GRÁFICO N° 59: Pregunta N° 57 .....	141
GRÁFICO N° 60: Pregunta N° 58 .....	142
GRÁFICO N° 61: Resultados Generales de Variables Totales .....	143

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, estudia el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Pinturas Felsa S.A.C., realizado en el año 2016, el objetivo fundamental consistió en determinar los niveles de clima organizacional y del desempeño laboral así como la relación entre ambas variables. Se fundamenta teóricamente en varias conceptualizaciones que enmarcan al clima organizacional y al desempeño laboral y que sirven de sustento para establecer las recomendaciones a partir del planteamiento de hipótesis. Para lo cual, se utilizó el tipo de Investigación correlacional-Descriptivo y explicativa encuadrada en un diseño no experimental y de corte transversal, con aplicación de los métodos inductivo, deductivo y estadístico, a una muestra de 50 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición un cuestionario con 58 ítems, respectivamente, con selección de Escala de Likert, validado por expertos y cuya fiabilidad fue debidamente demostrado dado que presentó coeficientes con valores aceptables de Alfa Cronbach; los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Asimismo, se realizó el análisis e interpretación de resultados, encontrando la inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la empresa, lo cual afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

La conclusión general evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Pinturas Felsa S.A.C.; con la recomendación de mejorar el clima organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral.



## ABSTRACT

The present research work, studies the organizational climate and its relation with the work performance of the workers of the Company of Paintings Felsa S.A.C., Conducted in the year 2016, the fundamental objective was to determine the levels of organizational climate and work performance as well as the relationship between both variables. It is theoretically based on several conceptualizations that frame the organizational climate and work performance and that serve as a basis for establishing recommendations based on the hypothesis approach. For this purpose, the type of correlational-descriptive and explanatory research was used in a non-experimental and cross-sectional design, with application of inductive, deductive and statistical methods, to a sample of 50 workers. The technique used was the survey and to collect information a questionnaire with 58 items, with Likert Scale selection, validated by experts and whose reliability was duly demonstrated since it presented coefficients with acceptable values of Alfa Cronbach ; The data were processed with the SPSS Program. Likewise, the analysis and interpretation of results was performed, finding the nonconformity on the part of the workers regarding the organizational climate existing in the company, which is affecting the work performance of the workers.

The general conclusion shows a direct relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Company of Paintings Felsa S.A.C.; With the recommendation to improve the organizational climate, which will favor the performance and productivity of the workers of the company.

**Keywords:** organizational climate, job performance.

**Nota de acceso:**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## CAPÍTULO 8. REFERENCIAS

Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Brunet, L. (2002). *El Clima de trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Cuesta, A. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Editorial Ecoe.

Cuevas, J. (2010, 28 de diciembre). *Importancia del Clima Organizacional*. En Blog: Psicología y Empresa. Recuperada el 07 de noviembre de 2016, desde <http://psicologiayempresa.com/importancia-del-clima-organizacional.html#nav-mobile>

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. [Versión electrónica] Recuperado el 06 de agosto de 2016, de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Atlas.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed). México: Mac Graw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed). Colombia. Mc Graw Hill Interamericano.

Chiavenato, I. (2005). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed). México: Mac Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humanos*. Bogotá: MacGraw-Hill.

Chruden, H. & Sherman, A. (2002). *Administración de Personal*. México: CECSA.

Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. (8ª ed). México: Pearson Educación.

El Blog de Recursos Humanos (2007). Juan Martínez de Salinas el éxito: la suma de esfuerzos. Recuperado el 08/08/16, de <http://www.elblogderrhh.com/2007/09/iniciativa.html>

García, M. e Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. [En línea] Recuperado el 29 de agosto de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>

García, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Perú: Editorial Apesu.

García, R. (2011). *Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arnal”, del Municipio Sucre, Estado Sucre. Año 2011*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Oriente, Sucre, Cumana.

González, S. (2013), *El Efecto: Descubra la Riqueza de es “Algo” que Usted Transmite*. [Versión electrónica] Recuperado el 09 de diciembre de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=C-bRjunCwFMC&pg=PA174&dq=great+place+to+work+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvnavBxOfQAhUF4iYKHdBzCygQ6AEIITAA#v=onepage&q=great%20place%20to%20work%20pdf&f=false>

Great Place to Work (1981). *Robert Levering & Milton Moskowitz. Las Mejores Empresas para Trabajar*. Recuperado el 08/11/16, de <http://www.greatplacetowork.com.pe/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

Great Place to Work (2015). *Jennifer Amozorrutia, Angeles Mendoza & Mariana Gómez. Las Mejores Empresas para Trabajar*. Recuperado el 09/12/16, de [http://www.greatplacetowork.com.mx/storage/Publications/Whitepaper\\_spread.pdf](http://www.greatplacetowork.com.mx/storage/Publications/Whitepaper_spread.pdf)

Griffin & Moorhead. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Artgraph.

Hernández, E. (2015), *Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador*. [En línea] Recuperado el 07 de agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>

Huansi, R. (s.f.). *Trabajo Forzoso en el ámbito socio laboral forestal*. [En línea] Recuperado el 08 de agosto de 2016, de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=beneficios+laborales+peru+ppt>

IEnova. (2014). *Mónica Olmena & Jorge Reyes Infraestructura Energética*. Recuperado el 08/08/16, de [http://www.ienova.com.mx/pdf/CH-14%20Politica%20de%20promociones%20y%20transferencias%20de%20empleados%20\(as\).pdf](http://www.ienova.com.mx/pdf/CH-14%20Politica%20de%20promociones%20y%20transferencias%20de%20empleados%20(as).pdf)

Korman, A. K. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. Prentice Hall: Englewood Cliffs.

León, J. (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Luengo, Y. (2013). *El clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Venezuela.

- Lagos, J. (2014). *La influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada TRILCE Salaverry-ubicada en el Distrito de Jesús María-Provincia de Lima-Región Lima en el año 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Marroquin, S. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Madueño, L. (2015). *Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ricardo Palma*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Pearson.
- Mondy, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Monteza, N. (2012). *La influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico-Hospital Essalud Chiclayo, 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Montoya, A., Álzate, A. & López, L. (2012). *Fortalecimiento del talento humano en el programa Medallín solidaria-Alcaldía Medallín*. [En línea] Recuperado el 08 de agosto de 2016, de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/257/Fortalecimiento>

%20del%20talento%20humano%20en%20el%20programa%20Medell%C3%ADn%20s  
olidaria%20%E2%80%93%20Alcald%C3%ADa%20de%20Medell%C3%ADn.pdf?sequ  
ence=1&isAllowed=y

Peralta, R. (2002). *El Clima Organizacional*. [En línea] Recuperado el 07 de agosto de 2016,  
de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez, F. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los  
trabajadores del MIES (dirección Provincial Pichincha). (Tesis licenciatura). Universidad  
Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Rivero, N. (2005). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los  
trabajadores del área administrativa de la zona educativa del estado Carabobo*. (Trabajo  
de especialización). Universidad de Carabobo, Venezuela.

Robbins, S. & Coulter, M. (2009). *Administración*. México: Editorial Pearson

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México:  
Pearson Educación.

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. (7ª Ed.). México: Editorial  
Cengage Learning.

Rodríguez, J. (2003). *Sinopsis de Auditoria Administrativa*. México: Editorial Trillas.

- Rodriguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. (3ª Ed.). Mexico: Alfaomega.
- Sampieri, H., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw-Hill Education.
- Saccca, J. (2010). *La relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sales, G. (2015). *Características de Desempeño Laboral*. En R. Flores (2008) *Características de Desempeño Laboral*. Recuperado el 18/09/16, de: <http://documents.mx/documents/caracteristicas-de-desempeno-laboral-tesis.html#>
- Sherman, A., Bohlander, G. & Snell, S. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson.
- Tapias, A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Uría, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CÍA. LTDA. De la ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Abanto. Ambato, Ecuador.
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa ANPER-Trujillo S.A.C. 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.



Velasco, E., Bautista S., Sánchez, F. & Cruz, L. (s.f). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca. [En línea] Recuperado en el 08 de agosto de 2016 de <https://es.scribd.com/document/61961787/LA-MOTIVACION-COMO-FACTOR-DE>*

William, A. & Rolando J. (2003). *Estudio de la proactividad en los empleados del centro estatal de coordinación – Ministerio de Infraestructura – Maturín Estados Monagas.* (Tesis de licenciatura). Universidad del Oriente. Maturín.

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas.* (6ª Ed.). México: McGrawHill Interamericana.