



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y

PEDAGÓGICAS

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS

TRABAJADORES DE LA EMPRESA MECAMINAS E.I.R.L. EN EL

DEPARTAMENTO DE PUNO, 2021

PRESENTADO POR:

BACH. INES JULIA CALLOPAZA ROQUE

ASESOR:

Mgr. VANESSA ROSANGELICA CHOQUE ROJAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA-PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	III
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problema específico.	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.2 Objetivo general.	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	6
1.5 Variables	8

1.5.1	Operacionalización	9
1.6	Hipótesis de la Investigación	10
1.6.1	Hipótesis general	10
1.6.2.	Hipótesis específica	10
CAPÍTULO II		12
2.1	Antecedentes de la Investigación	12
2.1.1.	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	14
2.2	Bases Teóricas	16
2.2.1	Clima laboral	16
2.2.2	Desempeño laboral	23
2.3	Marco Conceptual	28
CAPITULO III:.....		30
3.1.	Tipo de investigación	30
3.2.	Diseño de investigación	30
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	32
CAPITULO IV		33
4.1.	Presentación de resultados por variables.....	33

4.2. Contrastación de hipótesis	46
4.3. Discusión de resultados.....	52
CAPITULO V	53
5.1. Conclusiones	53
5.1. Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS	60
ANEXO N °1 ENCUESTA CLIMA LABORAL.....	60
ANEXO N °2 ENCUESTA DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES	61

INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	9
Tabla 2 Empresa Mecaminas E.I.R.L	31
Tabla 3 <i>Dimensión 1 adaptación – clima laboral</i>	33
Tabla 4 <i>Dimensión 2 satisfacer necesidades – clima laboral</i>	35
Tabla 5 <i>Dimensión 3 equilibrio emocional – clima laboral</i>	36
Tabla 6 <i>Variable 1 Clima laboral</i>	38
Tabla 7 <i>Dimensión 1 conocimiento – desempeño</i>	39
Tabla 8 <i>Dimensión 2 habilidades – desempeño</i>	41
Tabla 9 <i>Dimensión 3 motivación – desempeño</i>	42
Tabla 10 <i>Variable 2 Desempeño</i>	44
Tabla 11 <i>Prueba de Spearman entre clima laboral y el desempeño</i>	46
Tabla 12 <i>Prueba de Spearman entre la adaptación y el desempeño</i>	48
Tabla 13 <i>Prueba de Spearman entre satisfacción de necesidades y el desempeño</i> .	49
Tabla 14 <i>Prueba de Spearman entre el equilibrio emocional y el desempeño</i>	51

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión 1 adaptación – clima laboral.....	34
Gráfico 2 <i>Dimensión 2 satisfacer necesidades – clima laboral.....</i>	35
Gráfico 3 Dimensión 3 equilibrio emocional – clima laboral.....	37
Gráfico 4 Variable 1 Clima laboral.....	38
Gráfico 5 <i>Dimensión 1 conocimiento – desempeño</i>	40
Gráfico 6 <i>Dimensión 2 habilidades – desempeño</i>	41
Gráfico 7 <i>Dimensión 3 motivación – desempeño</i>	43
Gráfico 8 <i>Variable 2 desempeño</i>	44

RESUMEN

La presente investigación que se realizó en el departamento de Puno pretende relacionar el clima laboral y su desempeño en los trabajadores de la empresa Mecaminas E.I.R.L., en la cual se realizó los estudios correspondientes referente a las 2 variables de estudio cada una por medio de su propio instrumento y encuesta, para lo cual en mencionada investigación participaron un total de 109 trabajadores de la empresa Mecaminas E.I.R.L. El cuestionario del clima laboral se compuso por un total de 12 preguntas con respuesta de marcación múltiple, en cambio el cuestionario del desempeño de los trabajadores se compuso por un total de 10 preguntas con respuesta de marcación múltiple, cada uno de estos instrumentos están correctamente validados por el coeficiente de Alfa de Cronbach, toda la información se procesó correctamente para la obtención de resultados por medio del programa estadístico SPSS Versión 26.

Se llega a la conclusión en la investigación que el clima laboral se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Mecaminas E.I.R.L. del departamento de Puno, lo mismo sucede con las conclusiones específicas por medio de sus dimensiones se relacionan de forma positiva y significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa mencionada líneas arriba.

Palabras claves: Clima laboral, desempeño, adaptación, habilidades, motivación, conocimiento.

ABSTRACT

The present investigation that was carried out in the department of Puno aims to relate the work environment and its performance in the workers of the Mecaminas EIRL company, in which the corresponding studies were carried out regarding the 2 study variables, each one by means of its own instrument and survey, for which a total of 109 workers from the company Mecaminas EIRL participated in the aforementioned research. The work environment questionnaire was made up of a total of 12 questions with multiple marking responses, while the worker performance questionnaire was made up of a total of 10 questions with multiple marking responses, each of these instruments are correctly validated by Cronbach's alpha coefficient, all the information was processed correctly to obtain results using the statistical program SPSS Version 26.

The research concludes that the work environment is positively and significantly related to the performance of the workers of the company Mecaminas E.I.R.L. of the department of Puno, the same happens with the specific conclusions by means of their dimensions are related in a positive and significant way with the performance of the workers of the company mentioned above.

Keywords: Work environment, performance, adaptation, skills, motivation, knowledge.

INTRODUCCIÓN

El informe final presentado consta de cuatro capítulos, siendo el Capítulo I: El problema de investigación en el cual se investiga la descripción de la realidad problemática, así mismo como la definición del problema conjuntamente con sus objetivos generales y específicos, partiendo de una justificación y sus respectivas limitaciones, constatación de las variables e hipótesis. General y específicas.

Capitulo II: Marco teórico, en primer lugar, verificar los antecedentes que presiden a la presente investigación sean estos internacionales, nacionales y regionales, conjuntamente con sus bases teóricas correspondientes al tema de investigación y se observaran los términos utilizados en el marco conceptual.

Capitulo III: Método, se va a describir el tipo y diseño de investigación, así mismo la población y muestra y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados por variables, constatación de hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

En el ámbito nacional e internacional se puede apreciar que las empresas que generan triunfos y éxitos de manera prolongada son las organizaciones en las que se priorizan el comportamiento organizacional en acciones como la complacencia del recurso humano en todo aspecto desde buenas condiciones laborales hasta complementos externos que se pueda tener con el personal, lo que se puede interpretar que todo el recurso humano goza de un buen clima laboral, y de esta manera a la ejecución de funciones pueda demostrarlo con altos rendimientos dentro de la empresa u organización.

En el ámbito local nacional tenemos empresas como Saga Falabella, que es una de las empresas a nivel nacional que cuenta en su empresa con un excelente clima organizacional en todo este tiempo que desarrolla funciones en el país, pero esta misma empresa carece de otros factores que tienda perder algunas atenciones con sus trabajadores, en un indicador de esta empresa se puede palpar que en el entorno específico existe una insuficiente satisfacción de necesidades en cuanto al equilibrio emocional, y para cerrar una escasa motivación para todos los trabajadores de la empresa

En los niveles internacionales tenemos a empresas reconocidas y grandes en poderíos económicos como lo es IBM, a la cual se le garantizo por cuatro años consecutivos ubicarse en el top 10 de empresas que cuentan con un buen clima organizacional a nivel mundial de acuerdo a la cadena de GPTW.

Otra empresa reconocida a nivel internacional es GOOGLE, Se considera una de las empresas donde cualquier persona quisiera laborar, por las condiciones laborales internas y externas que tiene con todos sus trabajadores y a sí mismo la contribución de mejoras al medio ambiente y un buen trato a los colaboradores para que permitan practicar las políticas de la empresa dentro y fuera del trabajo.

Una de las principales funciones del clima organizacional y el clima laboral en todas las organizaciones es generar correctos ambientes de trabajo desde el trato hasta la infraestructura y tecnología moderna, esto garantiza una mejor productividad por parte de todos los trabajadores, existen problemas internos que tal vez pueda que muchas veces no se genere un buen ambiente laboral como la falta de comunicación, una mala gestión de la información lo que pueda traer abajo a una organización y con lo mismo bajar los niveles de productividad.

Muchas veces los desempeños de los trabajadores se miden por constantes evaluaciones que hacen las organizaciones para garantizar el personal correcto en los puestos laborales, eso me garantiza tener trabajadores altamente calificados y cumplir sus actividades de manera eficaz y eficiente, pero también influye los actos de la organización al no cumplir con las remuneraciones en las fechas pactadas, no cumplir con horarios laborales de ocho horas diarias va a generar falta de compromiso por parte del trabajador y por lo consecuente traer un mal clima laboral dentro de la organización.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021?

1.2.2 Problema específico.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la adaptación y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el equilibrio emocional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.2 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre la adaptación y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- Determinar la relación que existe entre el equilibrio emocional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El clima laboral es una variable muy aplicada en estos tiempos para poder medir el compromiso de los trabajadores con la organización, las mismas que se relacionan con las condiciones que se encuentran inciertas en los colaboradores cuando desempeñan alguna función por parte de la organización.

En cuanto el ambiente laboral se puede considerar positivo o negativo ya sea por distintas situaciones que esté pasando la organización.

- **Nivel teórico**

La presente investigación indica como fin poder mostrar el nivel de relación que se da entre el clima laboral y su propio desempeño en los trabajadores de la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno.

- **Nivel práctico**

En este aspecto se indica que la investigación ayudará a fortalecer como el clima organizacional afecta de manera

positiva o negativa a la empresa y permite elaborar estrategias para fortalecer y crecimiento de la organización.

- **Nivel social**

Todas las empresas a nivel nacional cuentan con una fuerte excelencia social, los ingresos económicos podrán ayudar a fortalecer la calidad de los servicios que brinden las organizaciones para sus clientes.

- **Nivel metodológico**

Los instrumentos que se utilizaron para la investigación garantizaron la correcta ejecución para la investigación las cuales demuestran confiabilidad y una correcta ejecución en relación de las variables ejecutadas.

1.5 Variables

➤ V1: CLIMA LABORAL

Dimensiones:

- ✓ Adaptación
- ✓ Satisfacer las necesidades
- ✓ Equilibrio emocional

➤ V2: DESEMPEÑO

Dimensiones:

- ✓ Conocimiento
- ✓ Habilidades
- ✓ Motivación

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CLIMA LABORAL	(Chiavenato,2011); indica que los seres humanos pasamos por diversas situaciones y se adaptan a ellas, con el único fin de satisfacer las necesidades para sobrevivir y depende si es positivo para poder conseguir un correcto equilibrio emocional.	Adaptación	• flexibilidades, acciones, efectos y ajustes.	Cuestionario	
		Satisfacer necesidades	• Estrategias, clientes, servicios y comportamientos.	Cuestionario	Ordinal
		Equilibrio emocional	• emociones, sentimientos, actitudes y ambiente.	Cuestionario	Escala de Likert
DESEMPEÑO	(Amasti,2007); se considera a cualquier trabajo que por capacidad principal tenga que cumplirse alguna actividad o función, estas funciones irán acompañadas de conocimiento, motivación y habilidades por parte del trabajador	Conocimiento	• valores, tiempo y datos	Cuestionario	
		Habilidades	• Coeficiente intelectual, competencias y talento	Cuestionario	Ordinal
		Motivación	• Sentimientos, fuerza de voluntad e interes	Cuestionario	Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

H₀ No existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

1.6.2. Hipótesis específica.

- HE₁ Existe relación significativa entre la adaptación y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- HE₂ Existe relación significativa entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- HE₃ Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Lozado,2013); su presente investigación denominada “ impacto en el liderazgo transformaciona en el clima institucional del bachillerato de la unidad educativa Maria de Riobamba”, esta investigación fue reaizada en Ecuador en la Universidad Politécnica de Salesiana , el principal objetivo de la investigación fue poder determinar los diversos estilos de liderazgo en el clima organizacional de la unidad educativa, fue una investigación cuantitativo y cualitativo a la cual se llevo a la siguiente conclusión , que para que pueda exisitir un buen clima organizacional en la unidad educativa se debia contar con altos niveles de liderazgo , a lo mismo que el liderazgo fortalece la armonia en la unidad y los trabajadores empiecen a tener una mejor comunicación interpersonal.

(Sum,2015); su presente investigación denominada “ La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la empresa de alimentos del sector de la zona de quetzaltenango”, esta investigación es desarrollada en Guatemala, en la Universidad Rafael Landívar, la investigación tuvo como objetivo investigar la posible relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa mencionada líneas arriba, participaron de esta investigación un total de 24 trabajadores de los cuales fueron escogidos en un muestreo aleatorio, los resultados fueron positivos a lo cual se concluye que la motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral de todos los colaboradores administrativos de la empresa de alimentos.

(Diaz,2011), su presente investigación denominada “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de electricidad Montemorelos”, desarrollada en el país de México, en la Universidad de Montemorelos de México, participaron de esta investigación un total de 113 trabajadores de los cuales fueron escogidos en un muestreo aleatorio, cuyo objetivo principal de investigación fue poder determinar la relación que existe entre los niveles de capacitación y los niveles de desempeño, para lo que se concluyó que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores de la empresa de electricidad.

(Perez,2014), su presente investigación denominada “ El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los claboradores del MIES”, esta investigación se desarrollo en el pais de Ecuador, en a Universidad Central de Ecuador, la presente investigación tuvo como objetivo poder relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral a lo cual concluye que a buen clima orgnizacional mayor es el desempeño laboral de la empresa ya mencionada.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

(Cruz,2016); su presente investigación denominada “la cultura organizacional y la calidad del servicio en el CETPRO Huaral,2016” esta investigación se desarrollo en la Universidad Cesar Vallejo, la presente investigación tuvo como objetivo poder determinar la relacion que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el CEPTRRO de Huaral, para lo cual parcitipo la poblacion completa en la planta docente conformada por 20 profesores, a los cuales se les aplico dos instrumentos de encuestas cada uno correspondiente a cada variabe de investigación a lo cual se pudo concluir y establecer que si existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Ceptro Público de Huaral.

(Sanchez, 2008); su presente investigación denominada “ cultura organizacional y gestión de recursos humanos en el instituto tecnológico Chanchamayo” desarrollado en la Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo, tuvo como objetivo poder determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y gestión de recursos humanos, conformaron la muestra del tecnológico un total de 102 personas a los que se les aplico un cuestionario a lo cual llegamos a la conclusión de que si existe una relación significativa entre cultura organizacional y gestión de recursos humanos, valga aclarar que se desarrollo una investigación descriptivo correlacional no experimental.

(Pelaes,2010); su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa de servicios de telefónicos”, esta investigación se desarrollo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2010, la presente investigación tuvo por finalidad estudiar e objetivo de relacionar el clima organizacional y la satisfacción al cliente, para lo cual participaron como muestreo aleatorio un total de 200 colaboradores por parte de la empresa a los cuales se les aplico dos cuestionarios una para cada variable a lo cual se llego a la siguiente conclusión que no se encontro relación entre la distribución de recursos y la posible satisfacción al cliente en la empresa telefónica del Perú.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima laboral.

(Chiavenato,2015); indica que todos los seres humanos se acomodan en el transcurso de sus vidas a diferentes situaciones con la premisa de poder satisfacer sus necesidades y poder mantener un equilibrio constante en las emociones, eso sucede y se denomina como un estado de adaptación que no solo se refiere a las necesidades basicas fisiológicas que indica maslow si no que poder pertenecer a un grupo social de autorealización hace que el individuo se sienta mas integrado a su comunidad.

(Gomez,2008); indica que todas las empresas en la actualidad buscan tener un ambiente mas beneficioso y positivo en sus actividades y funciones, los cuales puedan ayudar a mejorar la productividad, las empresas deben adecuarse a los cambios constantes del mundo globalizado como problemas, retos, desafios que son cosntantes en el mundo empresarial, el capital humano de la empresa es importante en todo momento para las organizaciones en esta etapa en la actualidad que se vive.

(Robbins,2013); indica que el clima laboral es estar en constante participación de los trabajadores en las organizaciones, las experiencias de los colaboradores pueden ayudar a mejorar el ambiente que se logra sentir dentro de la organización.

De todos los autores mencionados líneas arriba coinciden que las empresas deben contar con un agradable clima laboral, mostrar consistencia, estabilidad y seguridad en el interior de la organización, el ambiente laboral es importante para el capital humano por que permite fortalecer la estabilidad emocional en la organización y garantiza el éxito en la organización, para concluir se sabe que el clima laboral se relaciona de manera significativa con el manejo social de los directivos que ejecutan estrategias de liderazgo transformacional y empresarial.

2.2.1.1 Dimensiones de la gestión administrativa

- **Adaptación**

(Hernandez,2011); indica que la adaptación se define como la acción de ser blanda algunas actividades y funciones, es un verbo que hace noticia al poder acomodar una función respecto a otra actividad.

Las empresas y organizaciones necesitan en la actualidad en tener colaboradores totalmente adaptados para que de esa manera los trabajadores puedan ejecutar sus tareas de una forma mas proactiva y eficiente, en caso contrario el trabajador no se adapta al ritmo y condiciones de trabajo solo se producira problemas, renuncias, y poca fidelización con la organización.

- Efecto

(Hernandez,2011); el efecto es es lo que se denomina como conclusión o consecuencia de una actividad, se define como la causa y efecto de alguna cosa en la organización.

- Flexibe

(Hernandez,2011); ser flexible es tener la capacidad de poder hacer varias actividades de manera simultanea, tambien se considera a la persona que tiene facilidad de adaptación a distintas normas que se le pueda presentar en alguna organización.

- Ajuste

(Hernandez,2011); se considera ajuste a los procesos de poder acordar; se considera al logro de poder coordinar diferentes actividades entre si para que no existan ningun tipo de diferencias entro dos o mas actividades.

- **Satisfacer necesidades**

(Hernandez,2011); indica que para poder satisfacer las necesidades se precisa poder conocer lo que quieren realmente los usuarios y los clientes por algo que realmente este interesado.

El poder satisfacer las necesidades, es poder superar las expectativas que pasan en el mercado de cosumo segmentando a todos los niveles de clientes o usuarios que pueda tener la organización.

- Comportamiento

(Hernandez,2011); indica que el comportamiento es la forma que tiene como expresarse ante diferentes situaciones el ser humano, valga decir que el comportamiento es la manera de proceder de las personas ante diferentes circunstancias ya sean laborales o personales y lo demuestran en el entorno donde comparten mas tiempo ya sea en el trabajo o alguna reunion social.

- Estrategia

(Hernandez,2011); es un acto de la planificación para poder resolver algun asunto ya sea actividad o función por parte de la organización que permitiran tomar decisiones positivas en la empresa, en conclusion las estrategias en una organización son planes que permitiran afrontar de manera positiva futuras situaciones.

- Clientes

(Hernandez,2011); son todas las personas naturales o jurídicas que se van a beneficiar de todos los servicios que puedan adquirir de una empresa u organización a través de la compra u otras maneras de adquisición de productos.

- Objetivo

(Hernandez,2011); Es el fin a quien se dirige una acción, los objetivos ayudan a las organizaciones a tejer metas para poder mejorar el desarrollo y éxito de la organización.

- Servicios

(Hernandez,2011); es lo que las empresas organizaciones ofrecen a los clientes y público en general con la finalidad de poder satisfacer necesidades de los ya mencionados, todos los servicios tienen que tener una buena promoción para los consumidores.

- **Equilibrio emocional**

(Hernandez,2011); es la capacidad que tienen las personas al percibir diferentes emociones, a lo cual obliga al ser humano a conocer sus sentidos y sentimientos y poder controlarlos de manera sensata y tener reacciones medidas ante cualquier acción que se pueda suscitar.

- Ambiente

(Hernandez,2011); es todo espacio donde se va a desarrollar cualquier actividad o acción, es considerado como el escenario en que las personas desarrollan actividades o funciones.

- Emociones

(Hernandez,2011); son estados que se producen dentro de la persona que a lo mismo llevan a respuestas cognitivas y de conducta, las emociones se expresan en diferentes circunstancias, tanto en el ámbito de la organización a sí mismo como en la vida personal del colaborador.

- Actitud

(Hernandez,2011); Las actitudes son procesos que se encaminan a los comportamientos de manera particular, todas las actitudes se reflejan en el comportamiento de las personas ya sean estos de manera positiva o de manera negativa.

2.2.2 Desempeño laboral

(Antasi,2007); el trabajo es sinónimo del desempeño laboral por lo que se genera desenvolvimiento por partes de los trabajadores en actividades y funciones específicas dentro de una empresa u organización

(Hernandez,2013); el desempeño son las expectativas que tiene el trabajador sobre algun trabajo determinado, lo que permitira analizar y verificar en lograr sus metas en completa tranquilidad, tambien vincula el desempeño con el conocimiento y habilidades que son apoyo para lograr funciones determinadas en una organización.

(Ghiselli,2014); el desempeño giran en torno a la motivación, habilidades y rasgos personales, oportunidades para poder lograr realizar una función específica en una organización.

2.2.2.1 Dimensiones del clima laboral.

- **Conocimiento**

(Wong,2015); son las representaciones abstractas que pueden retenerse por medio de la experiencia o a través de la observación se pueden atraer nuevos conocimientos.

Las personas en todas las etapas de su vida adquieren nuevos conocimientos por sí mismos.

- **Datos**

(Wong,2015); los datos son los fragmentos de cantidad de palabras las cuales son integradas para poder generar algún tipo de información, los datos pueden contener números, letras, símbolos que pueden describir una acción.

- Valor

(Wong,2015); se puede determinar como el precio, utilidad o cualidad de una persona respecto a un talento en especial que contenga. Mientras tanto los valores en las empresas son económicos por la venta de productos o valor en el capital humano que contenga.

- Tiempo

(Wong,2015); es lo que se demora en elaborar algún producto para la venta en una empresa u organización, el factor tiempo es esencial en las organizaciones en cuanto al costo y la productividad.

- **Habilidades**

(Chiavenato,2012); son aptitudes denominadas talentos, destrezas que tiene un trabajador para poder llevar con éxito una actividad.

- Talento

(Hernandez,2011); es la cualidad particular que tiene un trabajador para poder desarrollar actividades de manera exitosa, ya que tiene virtudes que permitirá desarrollar con facilidad cualquier función.

- Competencia

(Hernandez,2011); es la manera como las empresas se desarrollan a diario para poder obtener ingresos y a su vez rentabilidad, en diferentes mercados nacionales o internacionales y en exclusivo en sus principales competidores.

- Inteligencia

(Hernandez,2011); es tener la capacidad de poder razonar y aprenderá resolver situaciones conflictivas se les asemeja a conceptos como entendimiento, y el intelecto, a su vez indica que la inteligencia se asemeja a comprender más rápido las situaciones y saber tomar decisiones ante adversidades.

- **Motivación**

(Chiavenato,2012); es un recurso que tienen todas las personas para poder aumentar su productividad a base de incentivos laborales,

- Voluntad

(Hernandez,2011); son las intenciones de poder hacer algo, es el esfuerzo y determinación que tienen las personas para poder realizar alguna función o actividad de forma que le nace a la persona por su propio interés.

- Interés

(Hernandez,2011); pertenece a un indicador que permite realizar funciones o actividades con ímpetu y compromiso, se relaciona inmediatamente con la propia motivación

- Sentimiento

(Hernandez,2011); son las reacciones que tiene el ser humano ya sea por gustos o por disgustos.

2.3 Marco Conceptual

1. Autónomo:

Son las expresiones que le pertenecen a una persona de manera propia y las hace prevalecer en algún momento determinado.

2. Conflictos:

Es el disgusto por parte de dos o más personas al no congeniar soluciones en algunas funciones determinadas por parte de la empresa u organización.

3. Estructura.

Los organigramas de las empresas comprenden de diferentes estructuras a lo cual los trabajadores saben identificar los cargos jerárquicos y dependencias de donde laboran.

4. innovación:

El trabajador tiende a tener características de creatividad que permite buscar nuevas formas y metodologías de trabajo para mejorar su productividad y eficiente en el puesto laboral.

5. Motivación:

Es un recurso que tienen todas las personas para poder aumentar su productividad a base de incentivos laborales,

6. Relaciones:

Las personas por simple necesidad humana necesitan tener contacto con la sociedad y así mismo formar lazos con diferentes personas y crear relaciones sociales.

7. Reconocimiento.

Las personas reaccionan a estímulos y uno de ellos son los reconocimientos por parte de las empresas eso garantiza mejores rendimientos por parte de todos los trabajadores para que puedan ser reconocidos.

8. Rendimiento:

Las personas se adaptan a nuevas normas y se refleja en los niveles de rendimiento que pueda tener en una empresa.

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Se trata de una investigación sustantiva, ya que buscamos responder los problemas fundamentales a través de una explicación y descripción basada en las variables.

(Aliaga,2014) una investigación sustantiva es la que busca responder problemas de manera teórica y se orienta a poder describir, predecir la realidad,

3.2. Diseño de investigación

(Avendaño,2006); Es un diseño descriptivo correlacional no experimental y con un diseño transversal, se relacionarán ambas variables tales como el clima laboral y el desempeño.

3.3. Población y muestra

Para el presente proyecto es una población finita de 27 trabajadores de la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno.

Tabla 2
Empresa Mecaminas E.I.R.L.

<i>EDAD</i>	<i>REGION</i>	<i>TRABAJADORES</i>
<i>18-50</i>	<i>Puno</i>	<i>27</i>
	<i>total</i>	<i>27</i>

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se prestó a través de procedimientos técnicos como lo son la encuesta para ambas variables como son el clima laboral y el desempeño y con una medición a través de la escala de Likert que se determinó para las encuestas.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para poder analizar los datos de la presente investigación se utilizarán cuadros de frecuencia, figuras con sus respectivas interpretaciones, a través del programa estadístico spss v.25 se obtendrán datos exactos sobre el alfa de Cronbach y el rho spearman.

CAPITULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

Tabla 3

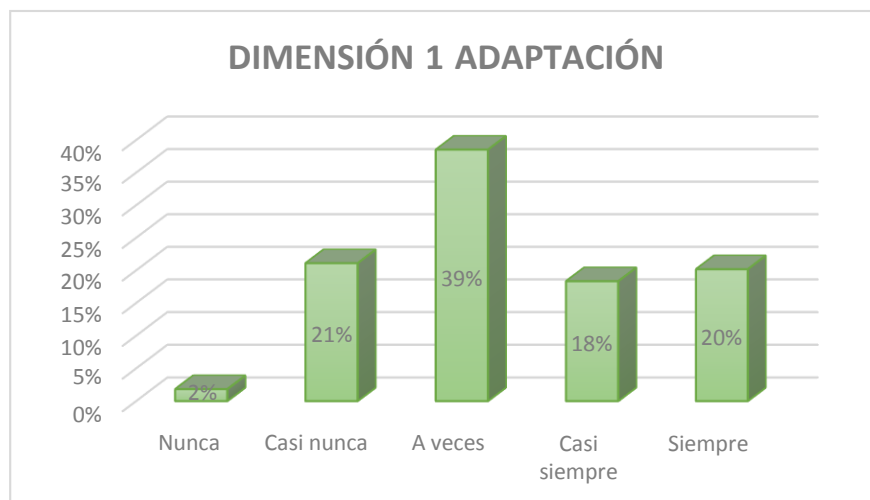
Dimensión 1 adaptación – clima laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	2	2%	2%	2%
	Casi nunca	23	21%	21%	23%
	A veces	42	39%	39%	62%
validos	Casi siempre	20	18%	18%	80%
	Siempre	22	20%	20%	100%
	total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Dimensión 1 adaptación – clima laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 3 y en el gráfico 1; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales de la adaptación, se puede estimar que el 2% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con una buena adaptación, en cuanto el 21% infieren que casi nunca cuentan con una buena adaptación, el 39% infieren que a veces cuentan con una buena adaptación, el 18% infieren que casi siempre cuentan con una buena adaptación, el 20% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con una buena adaptación.

Tabla 4

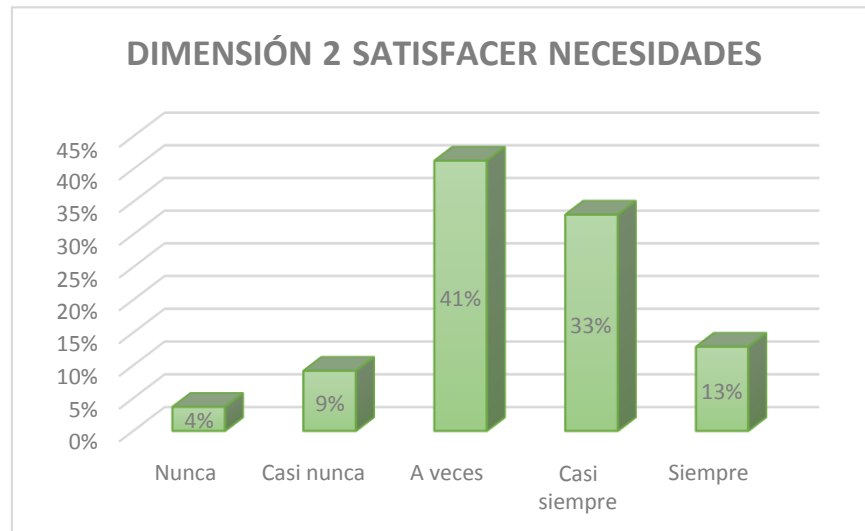
Dimensión 2 satisfacer necesidades – clima laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	4	4%	4%	4%
Casi nunca	10	9%	9%	13%
A veces	45	41%	41%	54%
Casi siempre	36	33%	33%	87%
Siempre	14	13%	13%	100%
total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

Dimensión 2 satisfacer necesidades – clima laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

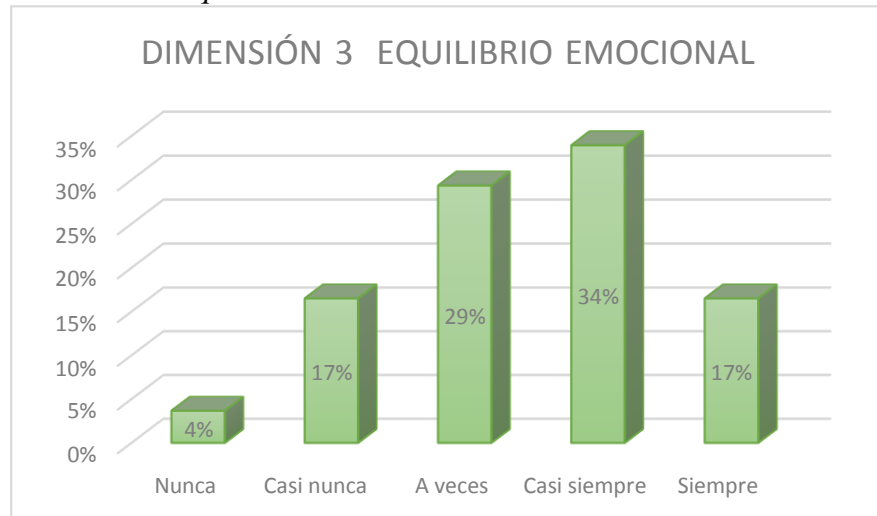
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 4 y en el gráfico 2; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales de satisfacer necesidades, se puede estimar que el 4% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con una buena satisfacción de necesidades, en cuanto el 9% infieren que casi nunca cuentan con una buena satisfacción de necesidades, el 41% infieren que a veces cuentan con una buena satisfacción de necesidades, el 33% infieren que casi siempre cuentan con una buena satisfacción de necesidades, el 13% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con una buena satisfacción de necesidades.

Tabla 5
Dimensión 3 equilibrio emocional – clima laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	4	4%	4%	4%
	Casi nunca	18	17%	17%	21%
	A veces	32	29%	29%	50%
validos	Casi siempre	37	34%	34%	84%
	Siempre	18	17%	17%	100%
	total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3
Dimensión 3 equilibrio emocional – clima laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

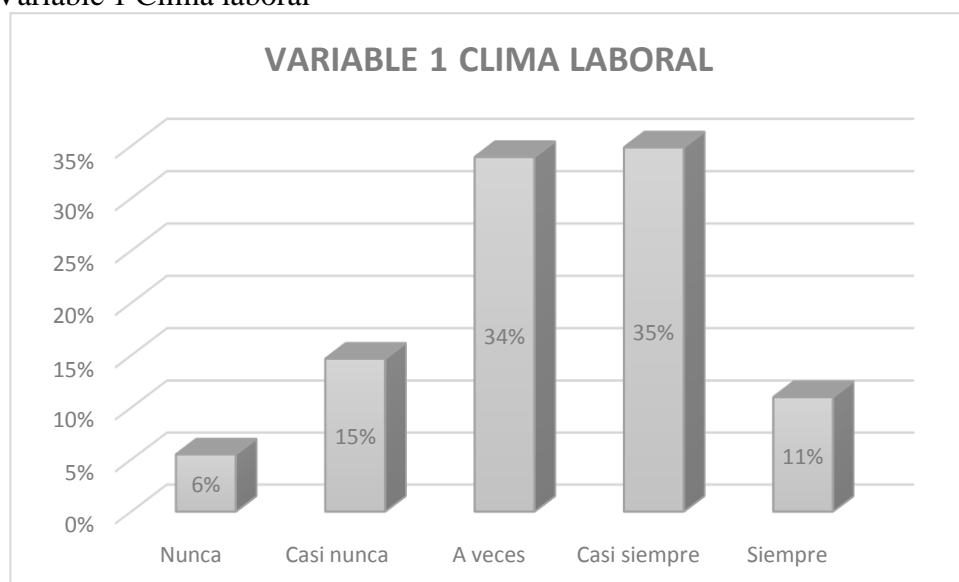
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 5 y en el gráfico 3; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales del equilibrio emocional, se puede estimar que el 4% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen equilibrio emocional, en cuanto el 17% infieren que casi nunca cuentan con un buen equilibrio emocional, el 29% infieren que a veces cuentan con un buen equilibrio emocional, el 34% infieren que casi siempre cuentan con un buen equilibrio emocional, el 17% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen equilibrio emocional.

Tabla 6
Variable 1 Clima laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	6	6%	6%	6%
Casi nunca	16	15%	15%	21%
A veces	37	34%	34%	55%
Casi siempre	38	35%	35%	89%
Siempre	12	11%	11%	100%
total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4
Variable 1 Clima laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

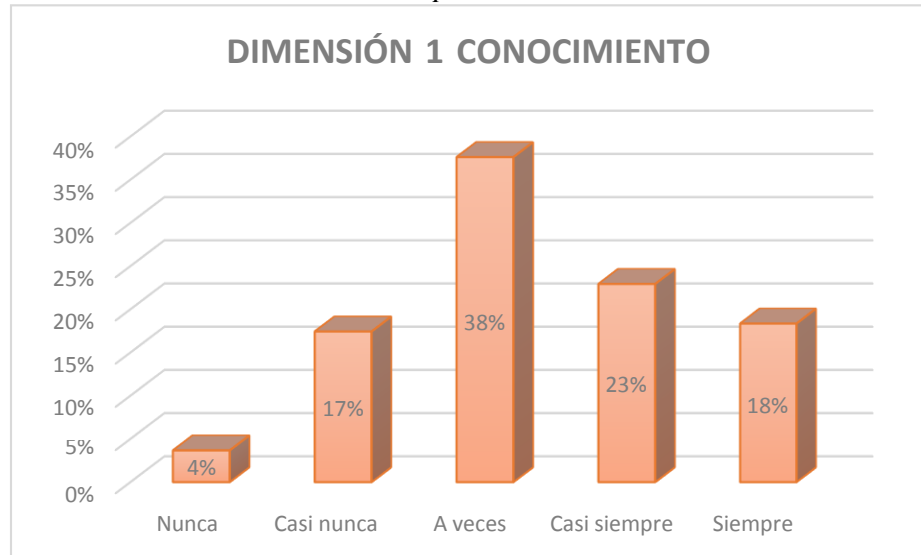
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 6 y en el gráfico 4; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales del clima laboral, se puede estimar que el 6% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen clima laboral, en cuanto el 15% infieren que casi nunca cuentan con un buen clima laboral, el 34% infieren que a veces cuentan con un buen clima laboral, el 35% infieren que casi siempre cuentan con un buen clima laboral, el 11% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen clima laboral.

Tabla 7
Dimensión 1 conocimiento – desempeño

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	4	4%	4%	4%
	Casi nunca	19	17%	17%	21%
	A veces	41	38%	38%	59%
validos	Casi siempre	25	23%	23%	82%
	Siempre	20	18%	18%	100%
	total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5
Dimensión 1 conocimiento – desempeño



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

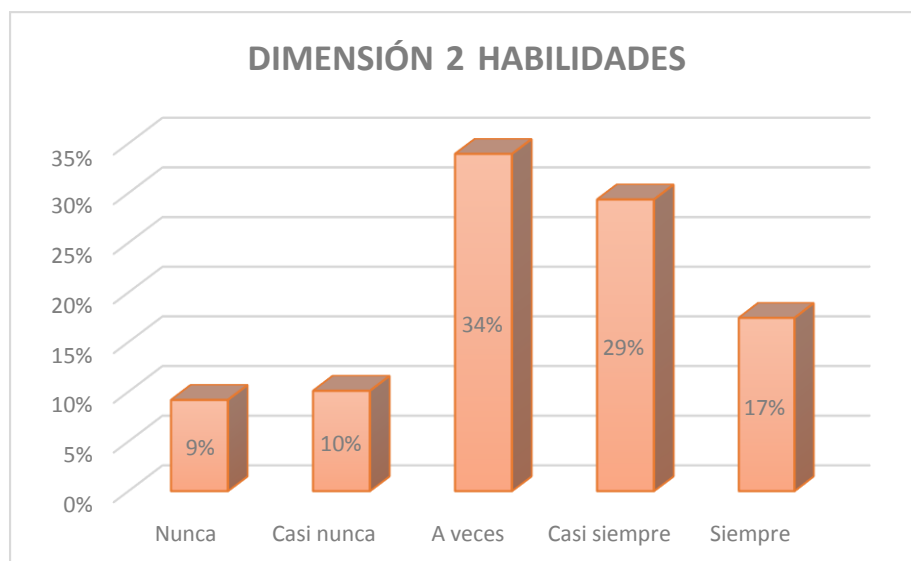
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 7 y en el gráfico 5; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales del conocimiento, se puede estimar que el 4% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen nivel de conocimiento, en cuanto el 17% infieren que casi nunca cuentan con un buen nivel de conocimiento, el 38% infieren que a veces cuentan con un buen nivel de conocimiento, el 23% infieren que casi siempre cuentan con un buen nivel de conocimiento, el 18% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen nivel de conocimiento.

Tabla 8
Dimensión 2 habilidades – desempeño

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Nunca	10	9%	9%	9%
Casi nunca	11	10%	10%	19%
A veces	37	34%	34%	53%
Casi siempre	32	29%	29%	82%
Siempre	19	17%	17%	100%
total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6
Dimensión 2 habilidades – desempeño



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

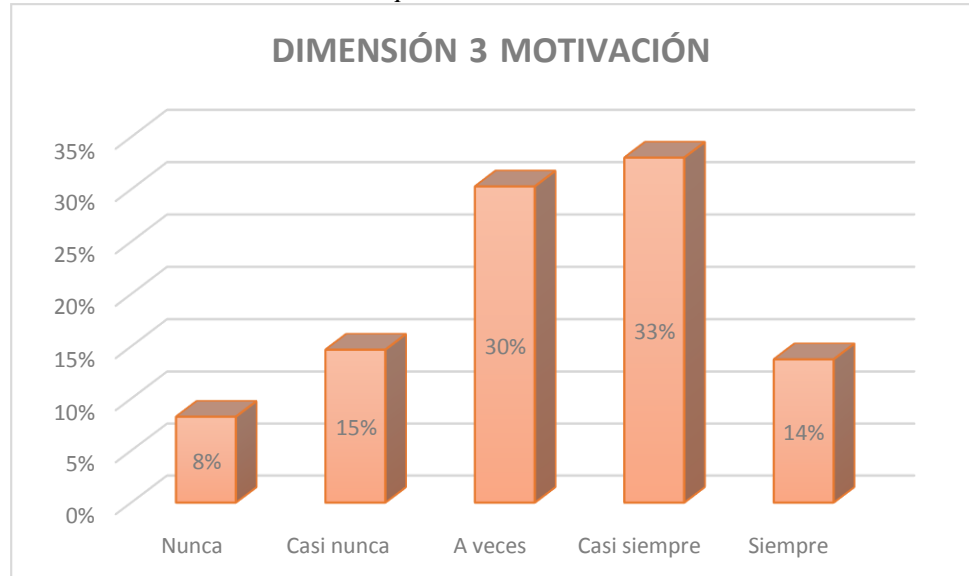
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 8 y en el gráfico 6; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales de las habilidades, se puede estimar que el 9% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen nivel de habilidades, en cuanto el 10% infieren que casi nunca cuentan con un buen nivel de habilidades, el 34% infieren que a veces cuentan con un buen nivel de habilidades, el 29% infieren que casi siempre cuentan con un buen nivel de habilidades, el 17% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen nivel de habilidades.

Tabla 9
Dimensión 3 motivación – desempeño

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	9	8%	8%	8%
	Casi nunca	16	15%	15%	23%
	A veces	33	30%	30%	53%
validos	Casi siempre	36	33%	33%	86%
	Siempre	15	14%	14%	100%
	total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7
Dimensión 3 motivación – desempeño



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

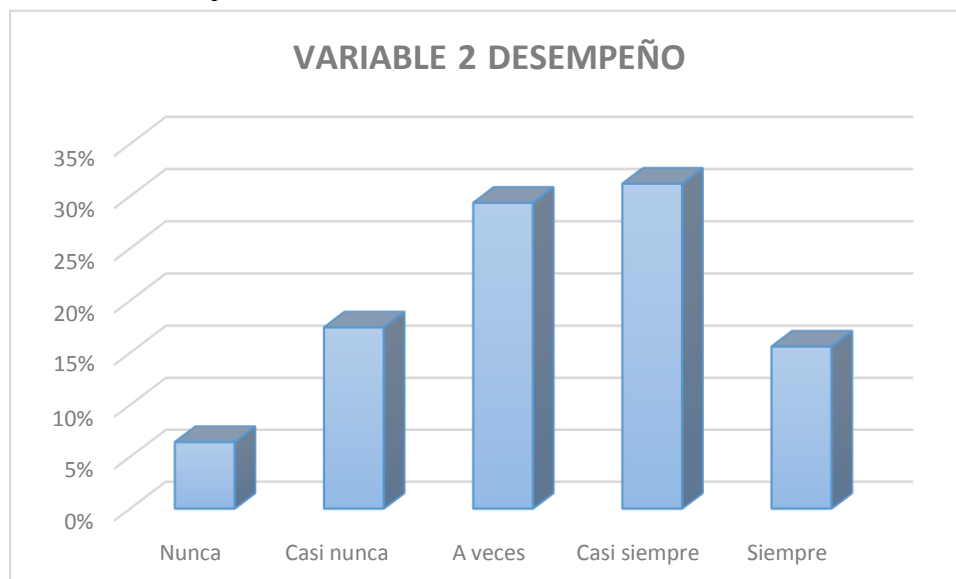
De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 9 y en el gráfico 7; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales de la motivación, se puede estimar que el 8% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen nivel de motivación, en cuanto el 15% infieren que casi nunca cuentan con un buen nivel de motivación, el 30% infieren que a veces cuentan con un buen nivel de motivación, el 33% infieren que casi siempre cuentan con un buen nivel de motivación, el 14% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen nivel de motivación.

Tabla 10
Variable 2 Desempeño

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Nunca	7	6%	6%	6%
Casi nunca	19	17%	17%	23%
A veces	32	29%	29%	53%
Casi siempre	34	31%	31%	84%
Siempre	17	16%	16%	100%
total	109	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8
Variable 2 desempeño



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 109 trabajadores intervenidos se puede diagnosticar en la tabla 10 y en el gráfico 8; que la respuesta al cuestionario para poder apreciar en datos reales del desempeño, se puede estimar que el 6% de los trabajadores de la empresa Mecaminas infieren que nunca cuentan con un buen nivel de desempeño, en cuanto el 19% infieren que casi nunca cuentan con un buen nivel de desempeño, el 29% infieren que a veces cuentan con un buen nivel de desempeño, el 31% infieren que casi siempre cuentan con un buen nivel de desempeño, el 16% de los trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno infieren que siempre cuentan con un buen nivel de desempeño.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H_1 Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.
- H_0 No existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

Tabla 11
Prueba de Spearman entre clima laboral y el desempeño

		Clima laboral	Desempeño	
Rho spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,708"
	Clima laboral	Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
		Coeficiente de correlación	,708"	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	,000	
		N	109	109

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla N°11 al correlacionar la variable de clima laboral y la variable desempeño de un total de 109 trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno se puede constatar la correlación con un nivel de sig. De 0,000 evidenciándose que es menor a 0.05. se puede indicar con este resultado que se acepta la hipótesis alterna. La correlación es positiva alta con un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman de 0,708.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H_1 Existe relación significativa entre la adaptación y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- H_0 No existe relación significativa entre la adaptación y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

Tabla 12
Prueba de Spearman entre la adaptación y el desempeño

			Adaptación	Desempeño
Rho spearman	Adaptación	Coeficiente de correlación	1,000	,522"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,522"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	109	109

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla N°12 al correlacionar la dimensión adaptación y la variable desempeño de un total de 109 trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno se puede constatar la correlación con un nivel de sig. De 0,000 evidenciándose que es menor a 0.05. se puede indicar con este resultado que se acepta la hipótesis alterna. La correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman de 0,522.

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

- H₁ Existe relación significativa entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- H₀ No existe relación significativa entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

Tabla 13
Prueba de Spearman entre satisfacción de necesidades y el desempeño

			Satisfacción de necesidades	Desempeño
Rho spearman	Satisfacción de necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	,597"
		Sig. (bilateral)		,000
	Desempeño	N	109	109
		Coeficiente de correlación	,597"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	109	109

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla N°13 al correlacionar la dimensión satisfacción de necesidades y la variable desempeño de un total de 109 trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno se puede constatar la correlación con un nivel de sig. De 0,000 evidenciándose que es menor a 0.05. se puede indicar con este resultado que se acepta la hipótesis alterna. La correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman de 0,597.

4.2.2. Hipótesis Especifica 3

- H_1 Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

- H_0 No existe relación significativa entre el equilibrio emocional y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021.

Tabla 14

Prueba de Spearman entre el equilibrio emocional y el desempeño

			Equilibrio emocional	Desempeño
Rho spearman	Equilibrio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,814"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,814"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	109	109

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla N°14 al correlacionar la dimensión equilibrio emocional y la variable desempeño de un total de 109 trabajadores de la empresa Mecaminas del departamento de Puno se puede constatar la correlación con un nivel de sig. De 0,000 evidenciándose que es menor a 0.05. se puede indicar con este resultado que se acepta la hipótesis alterna. La correlación es positiva alta con un coeficiente de correlación de la prueba de Rho Spearman de 0,814.

4.3. Discusión de resultados

Se evidencia que en la investigación se propuso como objetivo general a investigar el determinar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Mecaminas en el departamento de Puno, 2021. Y se obtuvo resultados positivos para la investigación que por medio del coeficiente de relación de Rho Spearman se evidencia que existe una relación positiva alta entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Mecaminas en el departamento de Puno, 2021, es por ello que se procede a optar por la hipótesis alterna ya que su nivel de significancia que se obtuvo fue menor al 0,05 según como indica la regla.

(Perez,2015); este autor tuvo como objetivo general de investigación determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción al usuario de la empresa telefónica del Perú. Para lo cual tuvo una muestra de 200 colaboradores de la empresa de telefónica del Perú, mediante su constatación de resultados se logra evidenciar que se toma por correcta la hipótesis alterna y concluyendo que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción al usuario de los clientes de la empresa de telefónica del Perú.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se afirma que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021. Obteniendo como resultado una correlación positiva alta de ,708”.
- Se afirma que la adaptación se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021. Obteniendo como resultado una correlación positiva moderada de ,522”.

- Se afirma que la satisfacción de necesidades se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021. Obteniendo como resultado una correlación positiva moderada de ,597”.
- Se afirma que el equilibrio emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores en la empresa Mecaminas E.I.R.L. en el departamento de Puno, 2021. Obteniendo como resultado una correlación positiva alta de ,814”.

5.1. Recomendaciones

- Se recomienda que la empresa Mecaminas E.I.R.L. cuide y mejora el tema del clima laboral, ya que se evidencia un buen clima laboral en la empresa, se pueden establecer e innovar nuevas técnicas de estimulación y comprometer al personal a fidelizarse más con la empresa.
- Los programas de recreación son importantes incorporar en estas empresas del rubro ya que ayuda a socializar más entre compañeros de trabajo y socializar mejor para un eficiente desarrollo de funciones.
- La incorporación de talleres, seminarios y capacitaciones son necesarios cada trimestre para poder retroalimentar al personal de sus funciones y mejorar su motivación si en caso se evidencie casos que no favorezcan el clima organizacional para la empresa.
- El tema de mejora de salarios, reconocimientos, vacaciones, premios es importante para fortalecer lazos de confianza entre la empresa y el trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aliga, J. (2014). Metodología. (2ª ed.) Share. España.

Avendaño, P. (2006). (Compilador). *Introducción a la investigación antropológica en actividad, física, deporte y salud*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela.

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. (5ª ed.) México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.) México: Mc Graw-Hill.

Cruz, R. (2016). *La cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO publico Huaral, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8326/De%20la%20Cruz_ORC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. (Tesis de Maestría).

Gómez, M. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Brujas. México.

Ghiselli, A. (2014). *El liderazgo en la organización empresarial*. (2ª ed.) Trillas: México.

Hernández, J. (2013). *El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica* (Tesis). Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4848>

Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración*. (5a ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill

Lozado, L. (2013) *Impacto de los estilos de liderazgo en el clima institucional del Bachillerato de unidad educativa María Auxiliadora de Riobamba - Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica de Salesiana. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5531?locale=es>

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, F. (2014). *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central de Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (12^a ed.). México D.F.: Pearson.

Sánchez, A. (2008). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín. Recuperado de revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/301

Sánchez, M. (2014). *Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área administrativa de una institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9167/Sanchez_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum (2015). *La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativo de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltenango - Guatemala*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Universidad de Montemorelos de México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/88/Tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wong, E. (2015). *Un modelo para el análisis semántico-discursivo de la causalidad*. Revistas - ELUA - 2015, N. 29. Universidad de Alicante. España.