



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LIMA-PERÚ EN EL AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jose Enrique Bernal Rojas

Asesor:

Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente está dedicada a mis tres grandes amores mis dos pequeños y mi esposa.

Gonzalo, mi príncipe mayor que está siempre a mi lado en cada momento apoyándome, desde el inicio de esta aventura hasta el día de hoy, es increíble compartir estudios y enseñanzas con él.

Zoe, mi princesita, que con su alegría y ocurrencias me hizo compañía alejando el cansancio.

María Teresa, mi fuerza, la mujer que me acompaña cada día y noche hasta cumplir cada uno de los proyectos que emprendo.

A ellos les dedico mi esfuerzo con todo el amor del mundo.

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios por permitirme estar en esta vida y poder realizar este sueño que inicié en el año 2016.

A mi padre Reisser que desde el cielo siempre me iluminó y a mi Madrecita que la amo con todo mi corazón, siempre estaré en deuda por su amor, por sus abrazos y la vida que me dio para ser un hombre de bien y un buen profesional.

A Lourdes y Angelita, mis grandes amigas y a Fernando a quien considero un hermano, gracias por su apoyo incondicional.

Un agradecimiento muy especial a mi amiga Ángela Briceño por estar en esta última etapa apoyándome y dándome la fuerza que necesito.

A mis amigos del trabajo Porto, Eche, Marco, Cecilia, Mis hermanos Freddy, y Juan.

A mi suegra Renee y a mi sobrina Katherine.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.3. Formulación del problema.....	21
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	22
1.5. Hipótesis.....	22
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	24
2.1. Tipo de investigación.....	24
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	25
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	26
2.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos	28
2.5. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	412
4.1. Discusión.....	42
4.2. Conclusiones.....	46
REFERENCIAS.....	50
ANEXO I: Cuestionario Clima laboral	53
ANEXO II: Cuestionario de desempeño laboral.....	58
ANEXO III: Matriz de Operacionalización de la Variable	59
ANEXO IV: Matriz de Consistencia	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	28
<i>Coefficiente de confiabilidad del instrumento de Clima laboral</i>	28
Tabla 2.2	28
<i>Coefficiente de confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral</i>	28
Tabla 3.1	31
<i>Prueba de Hipótesis entre el Clima Laboral y Desempeño Laboral</i>	31
Tabla 3.2	31
<i>Prueba de Hipótesis entre la dimensión Estructura y el Desempeño Laboral</i>	32
Tabla 3.3	32
<i>Prueba de Hipótesis entre Responsabilidad y Desempeño laboral</i>	33
Tabla 3.4	34
<i>Prueba de Hipótesis entre Reconocimiento y Desempeño laboral</i>	34
Tabla 3.5	34
<i>Prueba de Hipótesis entre Estándares y Desempeño laboral</i>	34
Tabla 3.6	34
<i>Prueba de Hipótesis entre Identidad y Desempeño laboral</i>	35
Tabla 3.7	36
<i>Clima laboral de la empresa</i>	36
Tabla 3.8	37
<i>Dimensión Estructura del clima laboral</i>	37
Tabla 3.9	38
<i>Dimensión Responsabilidad del clima laboral</i>	38
Tabla 3.10	39
<i>Dimensión Reconocimiento del clima laboral</i>	39
Tabla 3.11	40
<i>Dimensión Estándares del clima laboral</i>	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Clima laboral de la empresa.....	36
Figura 3.2. Dimensión Estructura del clima laboral.....	37
Figura 3.3. Dimensión Responsabilidad del clima laboral	38
Figura 3.4. Dimensión Reconocimiento del clima laboral	39
Figura 3.5. Dimensión Estándares del clima laboral	40
Figura 3.6. Dimensión Identidad del clima laboral.....	41

RESUMEN

El clima laboral se ha convertido en un factor importante para toda organización, por ello el presente trabajo se propone determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en una empresa de seguridad en Lima-Perú en el año 2018, para ello se evaluará las dimensiones del clima laboral (Estructura, Reconocimiento, Estándares, Responsabilidad e Identidad) y la relación entre cada una de ellas y el desempeño laboral. La presente investigación es de tipo aplicada, correlacional, transversal con diseño no experimental. La población está conformada por 40 colaboradores y el estudio se realizará sobre el total del personal. La técnica a emplear es la encuesta y se emplearán dos instrumentos para evaluar cada una de las variables de estudio.

De los resultados se obtuvo una tendencia favorable para el clima laboral y cada una de sus dimensiones, sin embargo, se identificó disconformidad en cuanto a: a) No conocer en ocasiones quien lidera el trabajo realizado. b) Sentir una constante exigencia por mejorar. c) Sentirse “solos” cuando hay que resolver problemas. Concluyéndose que, si existe relación entre el clima laboral de la empresa y el desempeño laboral, con lo cual se acepta la hipótesis planteada.

Palabras Clave: “Clima laboral”, “Clima organizacional”, “Desempeño laboral”

ABSTRACT

The work environment has become an important factor for every organization, for this reason the present work aims to determine if there is a relationship between the work environment and the performance of workers in a security company in Lima-Peru in 2018, in order to This will evaluate the dimensions of the work environment (Structure, Recognition, Standards, Responsibility and Identity) and the relationship between each of them and work performance. The present investigation is of an applied, correlational, cross-sectional type with a non-experimental design. The population is made up of 40 collaborators and the study will be carried out on the total staff. The technique to be used is the survey and two instruments will be used to evaluate each of the study variables.

From the results, a favorable trend was obtained for the work environment and each of its dimensions, however, disagreement was identified regarding: a) Sometimes not knowing who leads the work carried out. b) Feel a constant demand to improve. c) Feeling "alone" when you have to solve problems. Concluding that, if there is a relationship between the company's work environment and work performance, with which the proposed hypothesis is accepted.

Key Words: "Work environment", "Organizational environment", "Work performance"

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima laboral ha cobrado gran importancia en todas las organizaciones, siendo una prioridad evaluarlo, analizarlo y trabajar en su mejora continua, muchos estudios han demostrado que su adecuada gestión traerá consigo resultados positivos a la organización, por otra parte, el desempeño de los trabajadores es una preocupación constante de los empleadores quienes buscan alcanzar los objetivos de la empresa.

El hombre vive en entornos dinámicos, considerando que las empresas están conformadas por personas que en su conjunto desarrollan diversos comportamientos que van a influir en su ambiente de trabajo y así también en el desempeño de sus labores.

Chiavenato (2007) afirma que el Clima Organizacional trata de la percepción que los colaboradores tienen dentro de una organización que va de la mano con la motivación que los colaboradores sienten al trabajar, por lo cual se afirma que a mayor motivación el Clima Organizacional será más favorable, logrando que los colaboradores se sientan más satisfechos tanto en lo personal como lo profesional.

Jáuregui (2009) afirma que el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores y por ende en la productividad y calidad de vida en el trabajo. El análisis del clima organizacional es una de las mejoras formas para determinar cómo está funcionando la organización y permite identificar con exactitud las diferentes problemáticas en el funcionamiento general de la organización, determinando así las áreas en donde se debe mejorar.

En el Perú se está viendo un notable avance en la implementación de iniciativas para alcanzar un buen clima organizacional, pues se entiende que esto tendrá una repercusión positiva en el desempeño de los colaboradores y por ende en el crecimiento sostenido de las organizaciones.

Charry (2017) manifiesta la importancia de conocer el clima laboral debido a la influencia que tiene sobre el desenvolvimiento de los trabajadores, siendo de vital importancia su diagnóstico para el adecuado diseño de instrumentos de gestión. El clima organizacional es considerado un aspecto determinante para la productividad de las empresas.

Para la empresa de seguridad tomada para este estudio el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales se han convertido en una prioridad puesto que contribuyen a generar un buen clima organizacional y un mejor desempeño de los colaboradores. Anualmente se mide los niveles de compromiso a los colaboradores mediante un sondeo.

Esta empresa es pionera y líder nacional en Servicios de Seguridad Integrada en Perú. Creada en el año 1989, cuenta hoy con más de 29 años de experiencia. A lo largo de los años, el servicio de seguridad de que ofrece la empresa ha evolucionado en plena adhesión al marco legal que regula la actividad de seguridad en Perú, así como a las expectativas más altas de nuestros clientes.

1.1.1. Justificación

Para Baena (2017) es necesaria la justificación del tema; es decir, indicar los motivos y necesidades que llevan al investigador a seleccionar el tema para desarrollarlo, las cuales deben ser de orden externo u objetivo, y de orden interno o subjetivo. Justificar es la “Acción de respaldar o fundamentar una propuesta de un modo convincente”. Analizar hasta qué grado la inversión de tiempos y recursos se justifican de acuerdo con los intereses de la persona o de la institución que patrocina la investigación, realizando una evaluación de su importancia y posible justificación.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo de investigación ayudará a identificar debilidades a nivel de clima organizacional que estén afectando el desempeño de los colaboradores, con el fin de tomar medidas y adoptar soluciones que mejoren el clima organizacional y por ende el desempeño de los colaboradores.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación servirá como aporte a la literatura respecto tema Clima Organizacional y su relación con el Desempeño del colaborador en la empresa. Veremos entonces las distintas realidades planteadas por diferentes autores.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Internacionales

Jiménez y Mosquera (2017) en la ciudad de Quito con su estudio para optar el título de licenciado sustentó, “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*” con el cual se propusieron proponer alternativas de mejora del clima organizacional, con la finalidad de

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

motivar a sus colaboradores a aumentar su efectividad laboral. La investigación realizada es de tipo bibliográfica mediante el análisis documental de temas centrales como: clima organizacional de Litwin, Gómez y Chiavenato y el desempeño laboral sustentado por los aportes de Martha Alles, la técnica empleada fue la encuesta, la muestra estuvo constituida por los colaboradores de un departamento financiero tipo. El cuestionario fue elaborado con preguntas cerradas. La comodidad para realizar las actividades laborales es de un 28% lo que está muy por debajo de la media, siendo una situación de riesgo para los colaboradores y el trabajo en equipo alcanzó solo un 30%. De los resultados se concluye que el ambiente laboral del área investigada se encuentra en situación de riesgo, por lo que se propone un plan de mejora con el fin de mejorar el desempeño laboral.

Villadiego y Alzate (2017) en la ciudad de Cartagena con su estudio para optar el título de licenciado sustentó, *“Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016”*, con el cual se propusieron conocer la relación entre el desempeño laboral con el clima organizacional. Por ser una organización de solo ocho personas, se evaluó al total de la población. La presente investigación fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, y la herramienta fue el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, con la cual se identificaron otras variables con gran incidencia en el clima de la empresa. La investigación arrojó que el desempeño laboral no incide de gran manera en el clima laboral, cómo si lo hacen otras variables de estudio, sin embargo se deben abordar soluciones para disminuir su riesgo. A nivel general la organización se encuentra en

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018 el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo. De los resultados de la investigación, se pudo determinar que para aplicar exitosamente las recomendaciones es indispensable la participación de los jefes inmediatos y del departamento de Recursos humanos.

Palomino y Peña (2016) en la ciudad de Cartagena con su estudio para optar el título de licenciado sustentó, *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA”* en el cual se propusieron analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional. La población es de 97 Trabajadores y la muestra está conformada por 49 personas. Sobre el clima organizacional en la empresa objeto de estudio se concluyó que los trabajadores lo catalogaron como bueno, siendo un 65% el personal que se encuentra de acuerdo con el clima laboral, debido a que consideran que la motivación que reciben es aceptable por parte de sus superiores, así también el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones.

Meléndez (2015) en la ciudad de Quito con su estudio para optar el título de magister sustentó, *“Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014”*, con la cual se propuso determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Subsecretaria General Administrativa Financiera, El presente

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo y descriptivo, como instrumento se empleó una encuesta piloto para conocer el nivel de aceptación o fiabilidad del test, esto se denomina Alfa de Crombach. La muestra estuvo conformada por treinta colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. De los resultados se concluye que el clima laboral no influye en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores y no existiendo modelos estadísticos relativos a la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral.

1.1.2.2.Nacionales

Pastor (2018) en la ciudad de Lima con su estudio para optar el título de licenciado sustentó, “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*”, con la cual se propuso encontrar los problemas del desempeño laboral relacionados con el clima organizacional de los trabajadores. Esta investigación es un estudio prospectivo, transversal y correlacional, no experimental. Se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo constituida por 162 colaboradores de 280. Los encuestados considera que el clima organizacional de la empresa se encuentra entre los tramos de regular con el 30.90% (50), poco con el 24.70% (40) y nunca con el 19.10% (31). Dando un promedio general medianamente favorable. De los resultados se observa la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores probándose la validez de la hipótesis principal de la investigación, pudiéndose afirmar que, al mejorar la percepción del clima organizacional, mejora también el desempeño de los trabajadores.

Rojas (2018) en la ciudad de Lima con su estudio para optar el título de Magister sustentó, “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*”, con la cual se propuso determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018, el diseño de la investigación fue correlacional, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través de cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo. La muestra estuvo conformada por el total de la población (38 trabajadores). Se apreció una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$, lo que resulta ser significativa, De los resultados se pudo apreciar que, los trabajadores, casi siempre tienen un buen desempeño laboral cuando se sienten recompensados por la labor que realizan. También se observó una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Millan y Montero (2017) en la ciudad de Chiclayo con su estudio para optar el título de licenciado, sustentó “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa oncorad de chiclayo del 2016*” donde se propusieron investigar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa. El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas

variables. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores. La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. El resultado halla relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones.

Castro y Ramón (2017) en la ciudad de Lima con su estudio para optar el título de licenciado sustentó, *“Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima – 2016”* donde se propuso analizar cómo influye el clima laboral en el desempeño de los funcionarios de una empresa. Se tomó como muestra 85 funcionarios del negocio, como parte de los métodos de análisis empleados, se realizó una investigación de tipo cuantitativa, no experimental y transversal descriptiva, lo cual permitió determinar la influencia de la variable “clima laboral” sobre la variable “desempeño”, aplicados al caso que nos ocupa. El 61% de los encuestados respondieron que existen muchas oportunidades de progreso en la institución con un 6% lo calificó como regular o algo de oportunidades y el 33% pocas oportunidades. Los resultados que se obtuvieron de la aplicación de dos cuestionarios, Clima Laboral y Desempeño Laboral, consideran que este tema es de mucha importancia para las empresas hoy en día, asimismo se determinó que el clima laboral es un factor que sí influye en el desempeño de los funcionarios de negocios del sector bancario.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Teorías del clima laboral

Rodríguez (1999) cita a Talcott quien propuso la teoría sistémica, según la cual la organización es un subsistema de la sociedad. Esta teoría propone integrar la personalidad y necesidades del colaborador en el sistema social organizacional que lo engloba todo.

Lewin (1951) fundamenta la teórica básica sobre el clima organizacional afirmando que el individuo se comporta en el trabajo no solo de acuerdo a sus características personales, sino también a como éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Para Litwin y Stringer (1968) el clima laboral es considerado una característica estable del ambiente interno de una empresa, dicha característica que perciben los colaboradores influye en su comportamiento y que se mide cuantificando las características de la organización. Ambos autores manifiestan que el estilo de dirección de una organización es fundamental en la percepción del clima laboral ubicando a los trabajadores dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo.

1.2.2. Dimensiones del clima laboral

Litwin y Stringer (1968) proponen en su modelo un total de nueve dimensiones para el clima laboral de las cuales se tomarán solo cinco para el presente estudio.

- a) **Estructura:** Los trabajadores tienen de estar bien organizados teniendo una clara definición de sus funciones y responsabilidades.
- b) **Responsabilidad:** Es el sentimiento que tienen los trabajadores al considerarse sus propios jefes y contar con autonomía en sus decisiones.

- c) **Reconocimiento:** Es el sentimiento que tienen los empleados de ser recompensados por el trabajo bien realizado.
- d) **Estándares:** Es la percepción que tienen los trabajadores sobre las normas de rendimiento establecidas y el nivel de orgullo que cada uno tiene al hacer bien su trabajo.
- e) **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia de la organización por parte del empleado y de su alto grado de compromiso con cada una de las metas de la organización.

1.2.3. Características del Clima Organizacional

Para Alcocer (2003) el sistema de una organización proyecta un determinado clima organizacional, lo cual determina las actitudes y el comportamiento de sus integrantes. Las actitudes manifiestas se pueden relacionar a aspectos como desempeño, producción, adaptación, satisfacción etc.

Es posible entonces asumir que el clima organizacional, posee las siguientes características:

- El clima organizacional se relaciona íntimamente al ambiente laboral.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima organizacional es una variable que nos muestra la relación entre el sistema organizacional en su conjunto y el comportamiento individual.

Chiavenato (2001) propone que el clima organizacional está conformado por una amplia gama de características cualitativas, pudiendo categorizarse como; saludable, malsano, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc.

1.2.4. Factores que inciden en el Clima Organizacional

Se llaman "factores" a aquellos agentes que inciden en el ambiente de trabajo de una organización. Según, Martínez (2003) el clima organizacional va a determinar la manera en que una persona percibe su trabajo, su satisfacción, su rendimiento y su productividad. Se puede afirmar entonces que en cierto modo el clima organizacional depende del estilo de liderazgo empleado, de las políticas y los valores existentes, estructura organizacional de la organización entre otros.

1.2.5. Teorías del desempeño laboral

Chiavenato (2002) afirma que el desempeño es la eficacia del colaborador en el trabajo que realiza en una organización la cual es vital para dicha organización.

Benavides (2002) afirma que el desempeño es directamente proporcional a sus competencias.

Según Wayne (2010) los empleados deben ser evaluados en términos de que tan bien cumplen con los deberes especificados en sus descripciones de puestos y en términos de cualesquiera otras metas específicas que se hayan establecido. La evaluación del desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño. Aunque la evaluación es tan solo un componente de la administración del desempeño, es vital es tanto que refleja de una manera directa el plan estratégico de la organización.

1.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Castro (2017) cita a (Palaci, 2005) quien considera las siguientes dimensiones para el desempeño laboral:

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

- a) **Retribuciones monetarias y no monetarias:** Considera monetarias a los incentivos salariales y no monetarias a los reconocimientos, felicitaciones, entre otras.
- b) **Satisfacción en relación con las tareas asignadas:** Es la identificación del trabajador con sus labores en su puesto de trabajo.
- c) **Habilidades para realizar las tareas asignadas:** Es la predisposición del colaborador para realizar bien su trabajo.
- d) **Capacitación y desarrollo constante de los empleados:** Es la actualización profesional permanente.

1.2.7. Dificultades en la evaluación de desempeño

Según Alles (2006) los problemas más comunes que se presentan para realizar la evaluación son:

- Carencia de normas
- Criterios subjetivos o poco realista
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador
- Errores del evaluador
- Mala retroalimentación
- Comunicaciones negativas
- Entrenar a los evaluadores. Muchas compañías se limitan a entregar el formulario y el instructivo, pero esta no basta. La mejor herramienta puede fracasar si los evaluadores no reciben una correcta y profunda capacitación sobre cómo utilizarla.

1.3. Formulación del problema

Baena (2017) para tener claro un problema puede funcionar elaborar una serie de preguntas de investigación; éstas constituyen la articulación, de preferencia por escrito, de las ideas que al menos implican una relación entre variables.

1.3.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?
- ¿Existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?
- ¿Existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?
- ¿Existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?
- ¿Existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?

1.4. Objetivos

Objetivo general

Establecer si existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Objetivos específicos

- Establecer si existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Establecer si existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Establecer si existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Establecer si existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Establecer si existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

1.5. Hipótesis

Hernández, Fernández y Batista (2014) señalan que las hipótesis sirven como guías en una investigación. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y vienen a ser los posibles resultados de la investigación a realizar. Estos resultados se formulan a partir de la teoría existente y se formulan a manera de proposiciones.

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

- Existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.
- Existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta la metodología empleada en esta investigación, la muestra tomada y los instrumentos que se emplearon para medir las variables de estudio. También se detallan los procedimientos de recolección y análisis de datos, así como las implicancias éticas.

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental, transversal, Correlacional.

La investigación es aplicada pues tiene como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico.

Hernández, Fernández y Batista (2014) definen la investigación no experimental como aquella en la cual se realiza el estudio sin manipular la variable independiente. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en este tipo de investigación es observar y analizar fenómenos en su contexto natural. El diseño empleado es no experimental porque la variable clima laboral no se verá alterada a lo largo del estudio.

Con respecto a la investigación transversal, Sampieri, Fernández y Baptista (2009) explican que este tipo de investigación se basa en la recolección de datos en un momento determinado, en un tiempo específico, con el fin de describir y analizar la incidencia de las variables de estudio en un momento dado. El estudio presentado es transversal porque está diseñado para establecer la relación entre las variables clima laboral y desempeño laboral en el año 2018.

Hernández, Fernández y Batista (2014) los estudios correlacionales buscan establecer la relación o nivel de asociación que pueda existir entre dos o más variables de estudio en una muestra o contexto en particular. El estudio presentado es correlacional debido a que trata de establecer la relación entre la variable clima laboral y la variable desempeño laboral.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

La población está determinada por el conjunto de todos los individuos a investigar. Estos individuos son el conjunto de sujetos o cosas con características en común, las cuales se encuentran en un espacio determinado y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2015)

La población está conformada por 40 trabajadores de la empresa de seguridad.

2.2.2. Muestra

La muestra está constituida por los elementos extraídos de la población, dichos elementos son seleccionados por algún método racional. De contarse con varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras.” (Vara, 2016).

La muestra empleada es de tipo censal, es decir, está conformada por el total de la población equivalente a cuarenta empleados de la empresa de seguridad.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica

La técnica a emplear va a depender de la naturaleza del problema y la metodología de trabajo que se quiera conocer. (Vara, 2015). La técnica a emplear es la encuesta.

Encuesta

Para (Baena, 2014) la encuesta consiste en la aplicación de un cuestionario a un subconjunto del universo que motiva el estudio.

2.3.2. Instrumento

Se conoce como instrumentos a aquellas fuentes de obtención de datos confiables y válidos, que se emplean para la recolectar información significativa, para tal fin se debe seleccionar la técnica adecuada y adaptarla de ser necesario (Vara, 2015).

Para realizar el presente estudio se cuenta con dos cuestionarios, ambos instrumentos emplean la escala de lickert, las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el sujeto encuestado va a indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación o ítem, esto se realiza a través de una escala unidimensional ordenada (Bertram, 2008).

Cuestionario

Baena (2014) el cuestionario es considerado el instrumento principal de las técnicas de interrogación por ello es fundamental tener en cuenta una serie de criterios al momento de elaborar las preguntas que conformarán el mismo, es importante tener especial cuidado en su clase, redacción y su colocación en el cuestionario.

El instrumento de medición para el clima laboral que se emplea es el cuestionario de Litwin y Stringer, este instrumento de medición del clima laboral está constituido por cuarenta ítems y se apoya en cinco dimensiones. Para medir el desempeño laboral se empleó un cuestionario en base a quince ítems (Ver anexo I)

2.3.3. Validación del instrumento

El cuestionario de Litwin y Stringer fue estudiado por la escuela de psicología de la Universidad Católica de Chile, Siendo Larraín (1976) quien llevó a cabo un estudio exploratorio de este instrumento.

En esta investigación se ha elegido utilizar este instrumento para aplicarlo a la muestra seleccionada debido a que sus dimensiones miden elementos internos de la organización que afectan al ambiente de trabajo y por ser uno de los instrumentos más utilizados para medir el clima organizacional permitiéndonos conocer un aspecto dinámico de la realidad organizacional, la herramienta mencionada cuenta con alta validez y confiabilidad.

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin de evaluar la consistencia interna de las preguntas que lo conforman.

Oviedo y Arias (2005) manifiestan que el indicador Alfa de Cronbach examina todas las dimensiones, teniendo en cuenta la composición de propiedades de cada uno de los ítems, en un desarrollo de fiabilidad.

Tabla 2.1

Coeficiente de confiabilidad del instrumento de Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.814	10

Elaboración: Propia

El valor 0,814 representa la validación del instrumento, con lo cual el cuestionario obtiene un valor alfa alto el cual es aceptable ante las respuestas del personal encuestado.

Tabla 2.2

Coeficiente de confiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.873	10

Elaboración: Propia

El valor 0,873 representa la validación del instrumento, con lo cual el cuestionario obtiene un valor alfa alto el cual es aceptable ante las respuestas del personal encuestado.

También se recurrió al juicio de expertos para validar las herramientas, en el cual participaron tres profesionales del área. (Ver Anexo II)

2.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos dio inicio con el permiso solicitado al jefe de área de operaciones para realizar las encuestas a los trabajadores de turno de día, los cuales son en total 40 personas distribuidas en diferentes lugares de Lima. Dicha solicitud se realizó por correo electrónico. Una vez obtenido el consentimiento se imprimieron cuarenta copias de las encuestas, las cuales fueron llenadas manualmente en cada uno de los

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

locales en los que se encontraba el personal de seguridad, antes del llenado se explicó brevemente al encuestado en qué consistía la encuesta, cuáles eran los fines, que la participación era voluntaria y anónima. El tiempo asignado para el llenado de las encuestas fue de veinte minutos y el llenado total de las encuestas demoró una semana.

2.4.2. Procedimiento de análisis de datos

Con todas las encuestas llenas se dio inicio a la consolidación de los resultados en una base de datos Excel, con el fin de evaluar la correlación de las dos variables de estudio se empleó el software SPSS para realizar el análisis de correlación de Pearson. Con el fin de cumplir el objetivo general, primero se analizó la correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral; seguidamente se evaluó el cumplimiento de los objetivos específicos mediante el análisis de correlación entre cada una de las dimensiones del clima laboral con el desempeño laboral. Finalmente se generaron los resultados descriptivos del clima laboral y sus dimensiones, acompañando cada una de las tablas generadas con sus respectivos gráficos de barras en Excel.

2.5. Aspectos éticos

Con el fin de salvaguardar la libertad, autonomía y veracidad de las encuestas, en la presente investigación se ha solicitado y recibido el permiso correspondiente al director de la empresa, dejando claro que no se está empleando información confidencial de la empresa y que las encuestas son totalmente anónimas y voluntarias. Se remarcó también que el uso de la información obtenida será solo con fines académicos.

Para ello se adoptó el compromiso de mantener confidencialidad de la información manejada, no alterar ni eliminar ningún cuestionario llenado por los trabajadores, así como a no añadir ninguno adicional, no proporcionar a ninguna persona de la empresa o externa a ella, datos, informes, material de cualquier tipo obtenido a partir de las encuestas realizadas, finalmente se reiteró el compromiso de mantener la confidencialidad de la información aún después de concluida la investigación.

A lo largo de la presente investigación se ha tomado información encontrada en diferentes estudios, siendo sus autores referenciados oportunamente, las citas se han realizado siguiendo los lineamientos de la norma APA 6ta edición.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Al aplicar el instrumento cuestionario de Litwin y Stringer para el clima laboral, y la encuesta de desempeño laboral se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación. Se inicia con los resultados correlacionales que dan respuesta a las preguntas de los problemas generales y específicos y se continúa con los resultados descriptivos.

Para probar la hipótesis general

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Tabla 3.1

Prueba de hipótesis entre el Clima Laboral y Desempeño Laboral

		Clima Laboral	Desempeño
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,676**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,676**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos de los cuestionarios y analizados a través de SPSS.

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 6,76$ y un valor $p = 0,000 < 0,01$ estos valores confirman que existe una íntima correlación entre la variable Clima laboral y la variable “Desempeño laboral”.

Aceptándose la hipótesis planteada.

Para probar la hipótesis

- Existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Tabla 3.2

Prueba de Hipótesis entre la dimensión Estructura y el Desempeño Laboral

		Estructura	Desempeño
Estructura	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,657**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos de los cuestionarios y analizados a través de SPSS.

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 6,57$ y un valor $p = 0,000 < 0,01$. Estos valores confirman que existe una íntima correlación entre la dimensión “Estructura” y la variable “Desempeño laboral”. Aceptándose la hipótesis planteada.

Para probar la hipótesis

Existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Se realizó la prueba de correlación de Pearson entre las dos variables comprometidas.

Tabla 3.3

Prueba de Hipótesis entre Responsabilidad y Desempeño laboral

		Responsabilidad	Desempeño
Responsabi lidad	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente elaboración propia en base a los resultados obtenidos de los cuestionarios a través de SPSS.

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 0,758$ y un valor $p = 0,000 < 0,01$ estos valores confirman que existe una íntima correlación entre la dimensión “Responsabilidad” y la variable “Desempeño laboral”.

Aceptándose la hipótesis propuesta.

Para probar la hipótesis

Existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Se realizó la prueba de correlación de Pearson entre las dos variables comprometidas.

Tabla 3.4

Prueba de Hipótesis entre Reconocimiento y Desempeño laboral

		Reconocimiento	Desempeño
Reconocimiento	Correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente elaboración propia

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 0,716$ y un valor $p = 0,000 < 0,01$ estos valores confirman que existe una íntima correlación entre la dimensión “Reconocimiento” y la variable “Desempeño laboral”.

Para probar la hipótesis

Existe relación entre la dimensión Estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Se realizó la prueba de correlación de Pearson entre las dos variables comprometidas.

Tabla 3.5

Prueba de Hipótesis entre Estándares y Desempeño laboral

		Estándares	Desempeño
Estándares	Correlación de Pearson	1	,425*
	Sig. (bilateral)		,038
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,425*	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	40	40

* La correlación es en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente elaboración propia.

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 4,25$ y un valor $p = 0,038 < 0,05$ estos valores confirman que existe correlación entre la dimensión “Estándares” y la variable “Desempeño laboral”. Aceptándose la hipótesis propuesta.

Para probar la hipótesis

Existe relación entre la dimensión Identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.

Se realizó la prueba de correlación de Pearson entre las dos variables comprometidas.

Tabla 3.6
Prueba de Hipótesis entre Identidad y Desempeño laboral

		Identidad	Desempeño
Identidad	Correlación de Pearson	1	,402*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	40	40
Desempeño	Correlación de Pearson	,402*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	40	40

*. La correlación e en el nivel 0,05 (bilatera). Fuente elaboración propia.

En la tabla se presenta el coeficiente de correlación de Pearson el cual obtuvo un valor $r = 4,02$ y un $p = 0,029 < 0$, estos valores confirman que existe correlación entre la dimensión “Identidad” y la variable “Desempeño laboral”. Aceptándose la hipótesis propuesta.

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la variable independiente.

Tabla 3.7

Clima laboral de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	Relativamente de acuerdo	25	62,5	62,5	67,5
	Totalmente de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

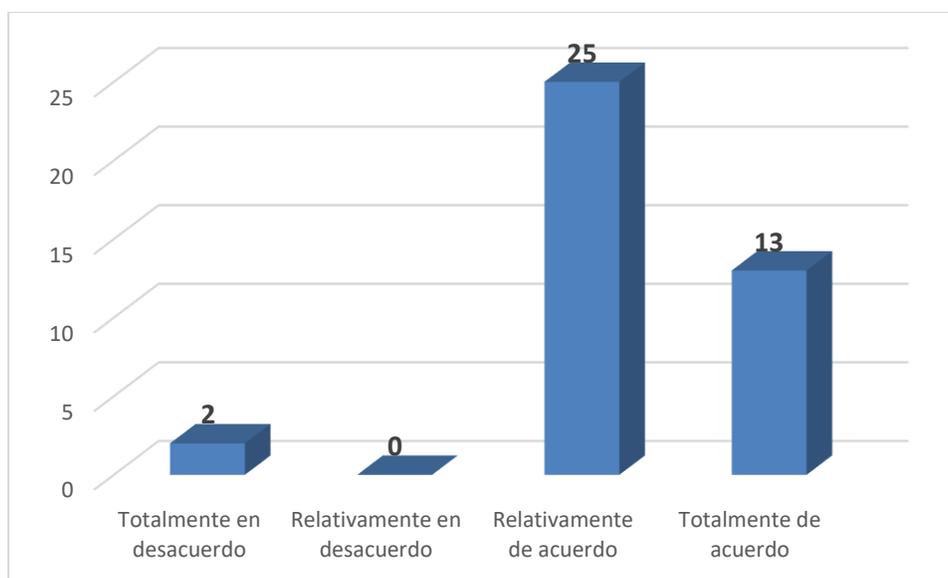


Figura 3.1. Clima laboral de la empresa

En la tabla 3.7 y figura 3.1 se aprecia el resultado del Clima laboral en la empresa de seguridad en la cual el 62,5% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa e incluso un 32,5% se encuentra totalmente de acuerdo, siendo la tendencia favorable.

Tabla 3.8

Dimensión Estructura del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Relativamente en desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Relativamente de acuerdo	20	50,0	50,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

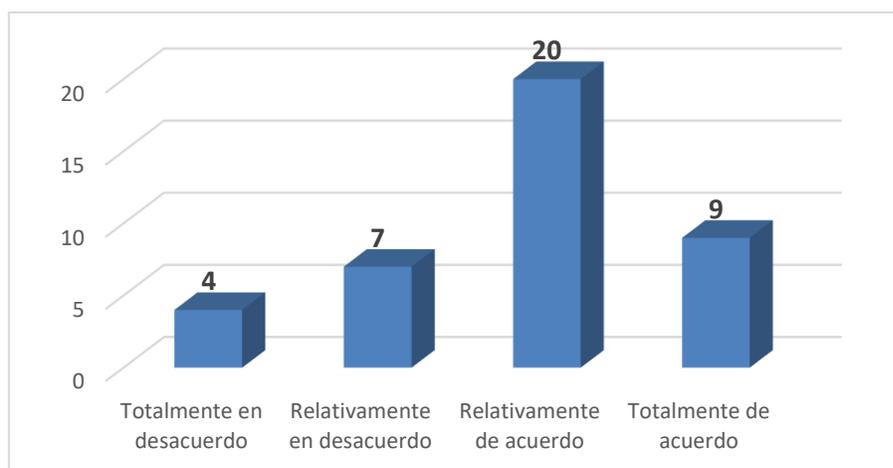


Figura 3.2. Dimensión Estructura del clima laboral

En la tabla 3.8 y figura 3.2 se muestra los resultados de la dimensión estructura del clima laboral de la empresa, donde el 50% de los trabajadores se encuentran relativamente de acuerdo con el clima laboral e incluso hay un 22,5 % de los trabajadores que manifiesta sentirse totalmente de acuerdo, por lo cual la dimensión estructura presenta una tendencia favorable.

Tabla 3.9

Dimensión Responsabilidad del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relativamente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	Relativamente de acuerdo	25	62,5	62,5	80,0
	Totalmente de acuerdo	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

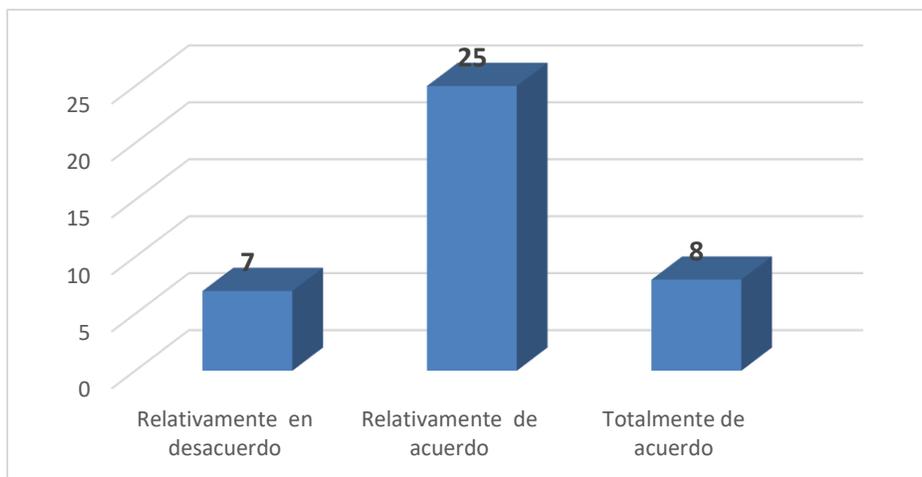


Figura 3.3. Dimensión Responsabilidad del clima laboral

En la tabla 3.9 y figura 3.3. se muestra los resultados de la dimensión responsabilidad del clima laboral de la empresa, donde el 62,5% de los trabajadores se encuentran relativamente de acuerdo con el clima laboral e incluso hay un 20 % de los trabajadores que manifiesta sentirse totalmente de acuerdo, por lo cual la dimensión responsabilidad presenta una tendencia favorable.

Tabla 3.10

Dimensión Reconocimiento del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Relativamente en desacuerdo	2	5,0	5,0	12,5
	Relativamente de acuerdo	28	70,0	70,0	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

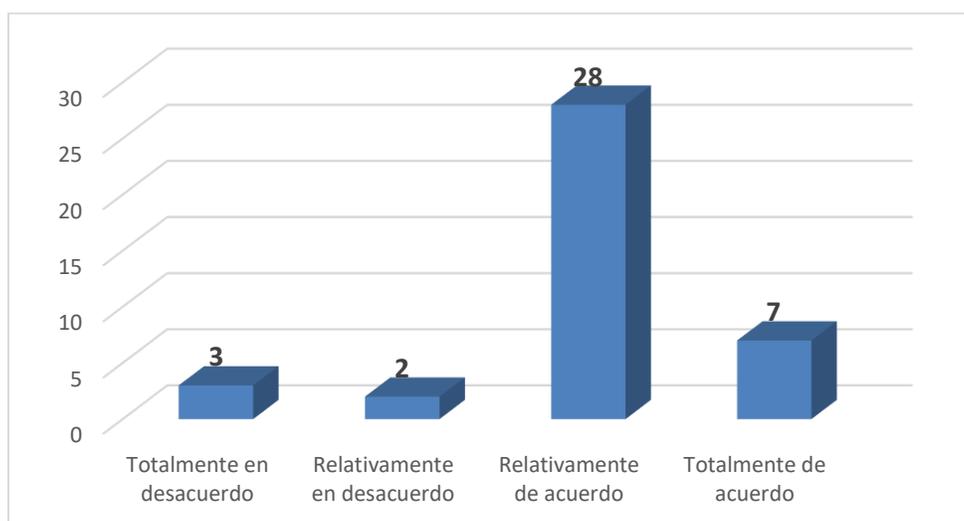


Figura 3.4. Dimensión Reconocimiento del clima laboral

En la tabla 3.10 y figura 3.4. se muestra los resultados de la dimensión reconocimiento del clima laboral de la empresa, donde el 70,0% de los trabajadores se encuentran relativamente de acuerdo con el clima laboral e incluso hay un 17,5 % de los trabajadores que manifiesta sentirse totalmente de acuerdo, por lo cual la dimensión reconocimiento se presenta una tendencia favorable.

Tabla 3.11

Dimensión Estándares del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relativamente en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Relativamente de acuerdo	31	77,5	77,5	85,0
	Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

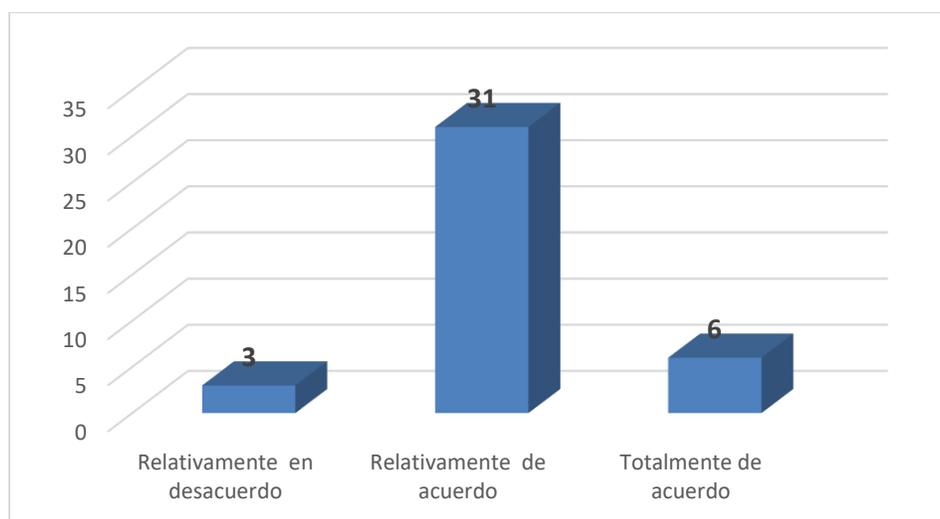


Figura 3.5. Dimensión Estándares del clima laboral

En la tabla 3.11 y figura 3.5. se muestra los resultados de la dimensión estándares del clima laboral de la empresa, donde el 77,5% de los trabajadores se encuentran relativamente de acuerdo con el clima laboral e incluso hay un 15 % de los trabajadores que manifiesta sentirse totalmente de acuerdo, por lo cual la dimensión estándares presenta una tendencia favorable.

Tabla 3.12

Dimensión Identidad del clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
	Relativamente en desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	Relativamente de acuerdo	25	62,5	62,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS

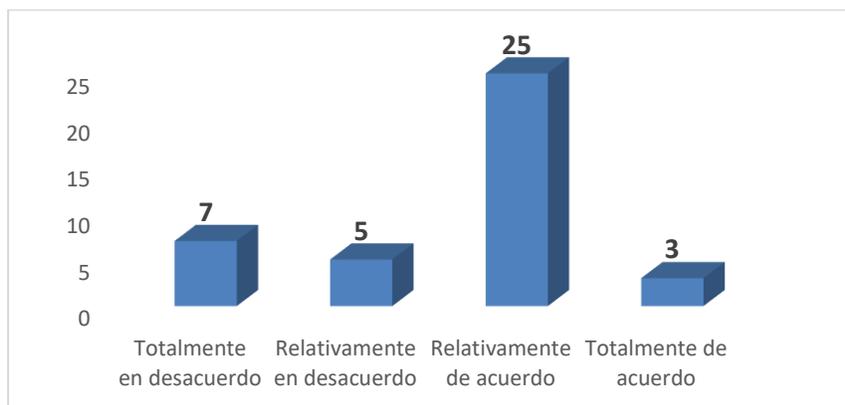


Figura 3.6. Dimensión Identidad del clima laboral

En la tabla 3.12 y figura 3.6. se muestra los resultados de la dimensión identidad del clima laboral de la empresa, donde el 62,5% de los trabajadores se encuentran relativamente de acuerdo con el clima laboral e incluso hay un 7,5 % de los trabajadores que manifiesta sentirse totalmente de acuerdo, por lo cual la dimensión estándares presenta una tendencia favorable.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

A continuación, se presenta la discusión de los principales resultados, se inicia discutiendo los resultados relacionados a cada dimensión del clima laboral y finalmente se discute el resultado relacionado a la variable clima laboral.

Al evaluar la dimensión estructura del clima laboral de una empresa de seguridad, se obtuvo una tendencia favorable de la misma, lo cual revela que los colaboradores se encuentran trabajando bajo una adecuada organización donde por lo general están bien definidas sus funciones y responsabilidades. Sin embargo, las preguntas referentes a conocer quién era su jefe en determinadas labores y que la dirección tome como favorable las discrepancias para la empresa fueron calificadas como “Regular” evidenciándose que los colaboradores pueden sentirse inseguros al no saber de quienes vienen las indicaciones y/o a quienes pueden recurrir en caso de necesitarlo, así también no aprecian que en ocasiones las discrepancias pueden ser la antesala de resultados positivos para la empresa. Esto valida lo expuesto por Palomino y Peña (2016) quienes reportan en su estudio que los empleados catalogaron como bueno el clima laboral en función al control y la motivación que reciben a la hora de realizar sus funciones por parte de sus superiores, siendo un 65% el personal que se encuentra de acuerdo con el clima laboral. Se recomienda mantener comunicación constante entre el personal y sus jefes inmediatos, especialmente si estos cambian de puestos, así sea temporalmente y dar charlas de sensibilización al personal con respecto a cómo

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018
manifestar sus discrepancias frente a un tema y afrontar las discrepancias de los demás, tomándolas como oportunidades de mejora.

Al evaluar la dimensión estándares del clima laboral de una empresa de seguridad, presentando una tendencia favorable, lo cual revela que los colaboradores se encuentran satisfechos con el rendimiento que cada uno tiene en su labor diaria en base a las metas puestas por la empresa. Sin embargo, las preguntas referentes al alto rendimiento que exige la empresa y a la solicitud constante por mejorar cada día fueron calificadas como “Regular” evidenciándose que los colaboradores se sienten presionados a superarse aun haciendo una buena labor, lo cual genera una sensación de insatisfacción. Esto valida lo expresado por Villadiego y Álzate (2017) cuya investigación arrojó a nivel general que la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, concluyéndose que el desempeño laboral no incide de manera significativa en el clima laboral, sin embargo, se deben abordar soluciones para aminorar su riesgo y que es indispensable la participación de los jefes inmediatos y del departamento de Recursos humanos.

Al evaluar la dimensión responsabilidad del clima laboral de una empresa de seguridad, presentando una tendencia favorable, lo cual revela que los colaboradores se encuentran satisfechos al sentirse sus propios jefes y tomando sus propias decisiones. Sin embargo, las preguntas referentes a no ser necesario pedir permiso y resolver los problemas por si solos fueron calificadas como “Regular” evidenciándose que los colaboradores si bien están de acuerdo con la confianza e independencia que se les da para trabajar, no están de

acuerdo que “se les deje solos” en situaciones críticas. Esto refuerza lo afirmado por Castillo (2014) puesto que destaca que son los colaboradores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, los que describen el clima organizacional como favorable, también se registraron niveles altos de satisfacción y motivación laboral.

Al evaluar la dimensión reconocimiento del clima laboral de una empresa de seguridad, presentando una tendencia favorable, lo cual revela que los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por ellos, se sienten comprendidos, y escuchados. Sin embargo, la pregunta referente a si son recompensados por la labor bien hecha fue calificada como “Regular” evidenciándose que los colaboradores esperan una retribución que sea proporcional a sus resultados. Esto es coherente a lo expresado por Rojas (2018) quien pudo apreciar que, los trabajadores, casi siempre tienen un buen desempeño laboral cuando se sienten recompensados por la labor que realizan, observándose una fuerte relación entre el clima laboral y el desempeño, En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$, lo que resulta ser significativa.

Al evaluar la dimensión identidad del clima laboral de una empresa de seguridad, presentando una tendencia favorable, lo cual revela que los colaboradores se sienten parte de la empresa y toman como propios sus objetivos. Sin embargo, las preguntas referentes a si se toman en cuenta las ideas nuevas, confianza entre superior y subordinado y preocupación por los intereses individuales fueron calificadas como “Regular” evidenciándose que los colaboradores no sienten que sus aportes sean valorados como ellos

esperan, que existe cierta verticalidad en el trato con sus superiores y que prevalece el interés individual. Esto valida lo expresado por Villadiego y Alzate (2017) quienes determinaron que para aplicar exitosamente las recomendaciones para lograr una mejora es indispensable la participación de los jefes inmediatos y del departamento de Recursos humanos.

En general el Clima laboral de la empresa de seguridad, presenta una tendencia favorable y se encuentra una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral. Esto significa que los colaboradores se encuentran cómodos laborando en la empresa, puesto que perciben un adecuado ambiente de trabajo y que a mejor clima laboral se tendrá un mejor desempeño del trabajador. Esto concuerda con lo expuesto por Pastor (2018) quien observa la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores pudiéndose afirmar que, al mejorar la percepción del clima organizacional, mejora también el desempeño de los trabajadores.

Queda pendiente para futuras investigaciones ampliar el estudio del clima laboral para dimensiones como: calor-cordialidad, cooperación-apoyo y riesgos-desafío, así también el estudio de la correlación de cada una de estas dimensiones con el desempeño laboral. Sería interesante iniciar nuevos estudios que busquen la optimización de la herramienta empleada, si bien la herramienta de Litwin y Stringer es bastante completa, su amplitud reduce su practicidad a la hora de usarla.

Entre las limitaciones que se presentaron para la elaboración de la presente investigación se consideran, el acceso al personal, debido a que se trata de personal de campo, por lo que fue necesario desplazarse a los diferentes puntos en los que se encontraban en todo Lima metropolitana para la toma de las encuestas, dicho personal al ser de seguridad tampoco cuenta con acceso a computadoras por lo cual el llenado fue manual. También debe tenerse en cuenta que no se pudo cubrir a todo el personal de la empresa, solo a aquellos que se encontraban de turno lo cual limita los resultados obtenidos. Otra limitante es que, al ser el cuestionario de clima laboral tan amplio, solo se consideraron en el presente estudio cinco de las nueve dimensiones no pudiéndose evaluar cuatro dimensiones que hubiesen enriquecido el estudio.

En cuanto a la implicancia práctica de la presente investigación al comprobarse que un mejor clima laboral mejora el desempeño de los trabajadores, se puede afirmar que la empresa podrá alcanzar sus objetivos planteados.

En cuanto a la implicancia teórica se ha contribuido con una nueva investigación sobre el clima laboral y el desempeño laboral en empresas de seguridad, sector que no cuenta con muchos estudios sobre el tema.

En cuanto a la implicancia metodológica, se ha utilizado dos herramientas debidamente validadas las cuales pueden ser usadas en futuras investigaciones para ampliar, completar o realizar nuevas investigaciones sobre el tema planteado.

4.1. Conclusiones

Con respecto al objetivo general, establecer si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018 en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para las variables Clima laboral y Desempeño laboral en la empresa de seguridad evaluada, también se pudo verificar la existencia de una correlación significativa entre ambas. El 62,5% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

Con respecto al objetivo específico establecer si existe relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para la dimensión estructura, verificándose la existencia de una correlación de la misma con el desempeño laboral. El 50% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

Con respecto al objetivo específico establecer si existe relación entre la dimensión estándares del clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para la dimensión estándares, así mismo se verifica la existencia de una correlación de la misma con el desempeño laboral. . El 77,5% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

Con respecto al objetivo específico establecer si existe relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para la dimensión responsabilidad, verificándose la existencia de una correlación de la

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018
misma con el desempeño laboral. El 62,5% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

Con respecto al objetivo específico establecer si existe relación entre la dimensión reconocimiento del clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para dimensión reconocimiento, verificándose también la existencia de una correlación de la misma con el desempeño laboral. El 70% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

Con respecto al objetivo específico establecer si existe relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Se concluye que existe una tendencia favorable para la dimensión Identidad, verificándose la existencia de una correlación de la misma con el desempeño laboral. El 62,5% de trabajadores manifestaron estar de relativamente de acuerdo con el Clima laboral de la empresa.

A pesar de los resultados obtenidos se identificaron puntos críticos que requieren atención para no llegar a afectar el promedio general entre ellos tenemos: a) No conocer en ocasiones quien lidera el trabajo realizado. b) Tomar las discrepancias como algo negativo. c) Sentir una constante exigencia por mejorar. d) Sentirse “solos” cuando hay que resolver problemas. e) No recibir la retribución esperada por la labor bien hecha. f) No sentir que se

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

consideran sus nuevas ideas. g) Sentir un trato distante con sus superiores y h) Tener la percepción que prevalece el interés individual.

Con lo expuesto anteriormente se evidencia el cumplimiento de los objetivos propuestos, puesto que se describe el Clima Organizacional y su correlación con el desempeño laboral de la empresa a través de todas sus dimensiones.

REFERENCIAS

- Alcocer, A. (2003). *La organización empresarial*. Lima: Cultura.
- Alles, M. (2006). *Diccionario de preguntas: gestión por competencias: cómo planificar la entrevista por competencias*. Buenos Aires: Granica
- Baena Paz, G (2017). *Metodología de la investigación*, (3a. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales... are the meaning of life*. Topic report: Recuperado de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
- Castillo Dávila, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia universidad católica del Perú.
- Castro Aponte, P. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Castro Rodríguez, F. & Ramón Brito, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima - 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio De Loyola. Perú.
- Charry Córdor, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad nacional mayor de San Marcos. Perú.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría Procesos y Práctica*. 3ª Ed. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1era. ed.) México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. México. Mc Graw Hill.

- Gan, F. y Berbel (2007). *Manual de Recursos Humanos. España*. UOC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2009). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jimenez Viteri, H. & Mosquera Ojeda, A (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del pacífico. Ecuador.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. Harper and Bros. Nueva York.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School. Boston.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial*. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Meza Barajas, Esther. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. *Comunicación*, 8(2), 148-158. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es.
- Millán, J., & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Chiclayo, Perú.
- Pastor Guillén, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio De Loyola. Perú.
- Rojas, Canchán, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Perú
- Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.hp?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es.
- Palomino Bossio, M & Peña Leguía, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena. Colombia.

Vara, A. (2015). *7 Pasos para Elaborar una Tesis*. Lima: Macro EIRL

Villadiego Mendoza, A. & Alzate Gil, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena. Colombia.

Wayne, M. y Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Prentice Hall.

ANEXO I: Cuestionario Clima laboral

FICHA DE DATOS

Mediante la presente, le hacemos llegar el cuestionario de Clima Organizacional, cuya finalidad es conocer la situación actual de su organización. La información que se desprenda del presente estudio será manejada de manera confidencial, por lo que la veracidad y sinceridad de sus respuestas es de suma importancia. Toda esta información será conocida solo por usted y los investigadores a cargo. Asimismo, la encuesta es anónima, por lo cual no deberá llenar su nombre sino solo los datos que se le solicitan.

Sexo: F M

Rango de Edad

Menos de 30	<input type="checkbox"/>
Entre 30 y 40	<input type="checkbox"/>
Entre 40 y 50	<input type="checkbox"/>
Más de 50	<input type="checkbox"/>

Grado académico

Licenciado	<input type="checkbox"/>
Bachiller	<input type="checkbox"/>
Técnico	<input type="checkbox"/>
Egresado	<input type="checkbox"/>

Experiencia en el cargo

Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 4 años	<input type="checkbox"/>
Entre 4 y 6 años	<input type="checkbox"/>
Más de 6 años	<input type="checkbox"/>

Cuestionario del Clima Organizacional

Litwin y Stringer 1968

INSTRUCCIONES

A continuación, ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes:

Totalmente de acuerdo (4)

Relativamente de acuerdo (3)

Relativamente en desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

Dimensión	Ítems	4 Totalmente de acuerdo	3 Relativamente de acuerdo	2 Relativamente en desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
Estructura	1. ¿Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?				
	2. ¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe?				
	3. ¿En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?				
	4. ¿Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?				
	5. ¿En esta empresa existe buenas relaciones humanas entre la administración y el personal?				
	6. ¿La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa?				

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

Estándares	7. ¿En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados?				
	8. ¿En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?				
	9. ¿En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo?				
	10. ¿Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha?				
	11. ¿En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?				
	12. ¿En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo?				
Responsabilidad	13. ¿En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?				
	14. ¿En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa?				
	15. ¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?				
	16. ¿En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico?				
	17. ¿Cuándo se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes?				
	18. ¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?				
	19. ¿En esta empresa los errores son sancionados?				
	20. ¿La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa?				
	21. ¿Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos?				

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

Reconocimiento	22. ¿Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas?				
	23. ¿En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que a aquel mal hecho?				
	24. ¿En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe?				
	25. ¿En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho?				
	26. ¿En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno?				
	27. ¿La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes?				
	28. ¿En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos?				
	29. ¿En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes?				

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una
empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

Identidad	30. ¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?				
	31. ¿En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo?				
	32. ¿Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?				
	33. ¿En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos?				
	34. ¿Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario?				
	35. ¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad?				
	36. ¿En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás?				
	37. ¿En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado?				
	38. ¿Las personas están satisfechas de estar en esta empresa?				
	39. ¿Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?				
	40. ¿En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?				

ANEXO II: Cuestionario de desempeño laboral

Alternativa	Escala Valorativa
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestar con sinceridad y claridad.

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cumple adecuadamente sus funciones?					
2	¿Los trabajadores son retirados de la empresa si sus funciones no son adecuadas?					
3	¿Considera usted que el tiempo que disponen sus superiores es el adecuado para sus funciones?					
4	¿Considera usted que cumple con todas sus funciones?					
5	¿Considera que la relación con sus compañeros de trabajo es óptima?					
6	¿Considera usted que asiste a sus compañeros cuando ellos lo necesitan?					
7	¿Asiste a las reuniones de trabajo?					
8	¿Considera usted que está muy satisfecho/a con la organización?					
9	¿Considera usted que su jefe comunica adecuadamente las ideas de la organización?					
10	¿Considera usted que los objetivos son alcanzables en la organización?					
11	¿Considera usted que cumple con los objetivos de la organización?					
12	¿Considera usted que la organización ofrece incentivos para incrementar el desempeño de los colaboradores?					
13	¿Considera usted que se siente participe de los logros de su organización?					
14	¿Considera usted que la organización brinda recompensas en base a sus logros?					
15	¿Considera usted que la organización brinda reconocimiento por sus logros?					

ANEXO III: Matriz de Operacionalización de la Variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Item
Clima organizacional	El clima laboral es una característica estable del ambiente interno de una organización que perciben los colaboradores influyendo en su comportamiento y que se mide cuantificando las características de la organización (Litwin y Stringer, 1968)	Estructura	Nivel de cumplimiento de las reglas	¿La empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?
		Responsabilidad	Nivel de cumplimiento del trabajo asignado.	¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?
		Reconocimiento	Incentivos otorgados	¿En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?
		Estándares	Desempeño del colaborador	¿En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo?
Desempeño laboral	El desempeño es la eficacia del colaborador en el trabajo que realiza en una organización la cual es vital para dicha organización (Chiavenato, 2002)	Identidad	Nivel de identificación con la organización	¿Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa?
		Retribuciones monetarias y no monetarias	Nivel conformidad con el salario percibido	¿Está de acuerdo con el salario que percibe?
		Satisfacción en relación con las tareas asignadas	Nivel conformidad con el las tareas asignadas	¿Le satisface las tareas que realiza?
		Habilidades para realizar las tareas asignadas	Desempeño del colaborador	Nivel de desempeño
		Capacitación y desarrollo constante de los empleados	Capacitaciones recibidas	¿Cuántas capacitaciones recibe anualmente?

Fuente: Elaboración propia

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018
ANEXO IV: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad?	General: Establecer si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad.	Clima organizacional	Estructura	Nivel de cumplimiento de las reglas
	Específicos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer si existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad. ▪ Establecer si existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad. ▪ Establecer si existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad. ▪ Establecer si existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad ▪ Establecer si existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad 		Responsabilidad	
			Reconocimiento	Nivel de cumplimiento del trabajo asignado.
			Estándares	
			Identidad	
			Desempeño laboral	Retribuciones monetarias y no monetarias
		Satisfacción en relación con las tareas asignadas		
				Desempeño del colaborador
		Habilidades para realizar las tareas asignadas		Nivel de identificación con la organización
		Capacitación y desarrollo constante de los empleados		

Fuente: Elaboración propia

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

ANEXO V: Juicio de expertos



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): **JAVIER CALVO PEREZ**

BADIOLA.....

Yo, **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**

..... Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de ADMINISTRACION..... de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO 2018....."**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 02... de MAYO ... de 2019....

...**JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**

nombre

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: **JAVIER CALVO PEREZ BADIOLA**.....
- 1.2. Grado Académico: **MAGISTER**.....
- 1.3. Institución donde labora: **EMPRESARIO (FUNDADOR DE LA EMPRESA LIDERMAN)** a la actualidad empresario.....
- 1.3.1. Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR Y RR-HH**.....
- 1.3.2. Título de la investigación: **"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO 2018....."**
- 1.3.3. Autor del Instrumento: **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**
- 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Estructura						
¿Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?						
¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe?						
¿En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?						
¿Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?						
¿En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal?						
¿La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa?						

Estándares					
¿En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados?					
¿En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?					
¿En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo?					
¿Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha?					
¿En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?					
¿En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo?					
Responsabilidad					
¿En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?					
¿En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa?					
¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?					
¿En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico?					
¿Cuándo se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes?					
¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?					
¿En esta empresa los errores son sancionados?					
¿La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa?					
¿Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos?					
Reconocimiento					
¿Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas?					
¿En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho?					
¿En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe?					

¿En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho?					
¿En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno?					
¿La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes?					
¿En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos?					
¿En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes?					
Compromiso					
¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?					
¿En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo?					
¿Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?					
¿En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos?					
¿Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario?					
¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás?					
¿En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado?					
¿Las personas están satisfechas de estar en esta empresa?					
¿Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?					

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:



(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha **LIMA 02 DE MAYO DEL AÑO**
2019.....



JAVIER CALVO PEREZ BADIOLA

Firma del Experto Informante.
DNI. N° **09391862**.....
Teléfono N° **938151558**.....



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): **JUAN EMILIO BULNES**

SOPPRANI.....

Yo, **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**
..... Integrante del Curso/Taller de
asesoría de Tesis de la carrera de ADMINISTRACION..... de la Universidad
Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para
recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de
investigación para la tesis titulada: **"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL
COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO
2018....."**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los
documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 02... de MAYO ... de 2019....

...**JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**
.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: **JUAN EMILIO BULNES SOPPRANI**.....
- 1.2. Grado Académico: **MAGISTER**.....
- 1.3. Institución donde labora: **INTELIGO**.....
 - 1.3.1. Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR**.....
 - 1.3.2. Título de la investigación: **"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO 2018....."**
 - 1.3.3. Autor del Instrumento: **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**
 - 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Estructura						
¿Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?						
¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe?						
¿En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?						
¿Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?						
¿En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal?						
¿La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa?						
Estándares						
¿En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados?						

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE					
¿En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?					
¿En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo?					
¿Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha?					
¿En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?					
¿En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo?					
Responsabilidad					
¿En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?					
¿En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa?					
¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?					
¿En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico?					
¿Cuándo se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes?					
¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?					
¿En esta empresa los errores son sancionados?					
¿La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa?					
¿Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos?					
Reconocimiento					
¿Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas?					
¿En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho?					
¿En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe?					
¿En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho?					
¿En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno?					

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

¿La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes?					
¿En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos?					
¿En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes?					
Compromiso					
¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?					
¿En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo?					
¿Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?					
¿En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos?					
¿Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario?					
¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás?					
¿En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado?					
¿Las personas están satisfechas de estar en esta empresa?					
¿Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?					

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ⁹⁵.....% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018



- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha **LIMA 02 DE MAYO DEL AÑO**
2019.....

JUAN EMILIO BULNES SOPPRANI

Firma del Experto Informante.
DNI. N° **42249298**.....
Teléfono N° **964301831**.....



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): **ANGELLO TUESTA KUOMAN**

BADIOLA.....

Yo, **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**
..... Integrante del Curso/Taller de
asesoría de Tesis de la carrera de ADMINISTRACION..... de la Universidad
Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para
recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de
investigación para la tesis titulada: **“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL
COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO
2018.....”**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los
documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 02... de MAYO ... de 2019....

...JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS
.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: **ANGELLO TUESTA KUOMAN**

1.2. Grado Académico: **MAGISTER EN ADMINISTRACION EMPRESARIAL ESTRATEGICA**.....

1.3. Institución donde labora: **GERENTE GENERAL EN ANDRICK CONSULTORES S.A.**.....

1.3.1. Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR**.....

1.3.2. Título de la investigación: **"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL AÑO 2018....."**

1.3.3. Autor del Instrumento: **JOSE ENRIQUE BERNAL ROJAS**

1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Estructura						
¿Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?						
¿En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe?						
¿En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?						
¿Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado?						
¿En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal?						
¿La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa?						

Estándares					
¿En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados?					
¿En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?					
¿En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo?					
¿Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha?					
¿En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo?					
¿En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo?					
Responsabilidad					
¿En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones?					
¿En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa?					
¿A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?					
¿En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico?					
¿Cuándo se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes?					
¿Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo?					
¿En esta empresa los errores son sancionados?					
¿La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa?					
¿Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos?					
Reconocimiento					
¿Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas?					
¿En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho?					
¿En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe?					

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018

¿En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho?					
¿En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno?					
¿La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes?					
¿En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos?					
¿En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes?					
Compromiso					
¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir?					
¿En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo?					
¿Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa?					
¿En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos?					
¿Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario?					
¿Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás?					
¿En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado?					
¿Las personas están satisfechas de estar en esta empresa?					
¿Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien?					
¿En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses?					

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
						✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018



- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha **LIMA 02 DE MAYO DEL AÑO**
2019.....


ANGELLO TUESTA KUOMAN

Firma del Experto Informante.
DNI. N° **10722217**.....
Teléfono N° **957345981**.....

ANEXO VI: Matriz

OBJETIVO GENERAL	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS CORRELACIONAL	CONCLUSIÓN GENERAL
Establecer si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	Si existe relación entre las variables Clima laboral y el Desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018. Las variables Clima laboral y Desempeño laboral en la empresa de seguridad evaluada muestran una tendencia favorable.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INV ESPE	HIPÓTESIS DE INVEST ESPE	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS
DIMENSIÓN 1			
• Establecer si existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre la dimensión estructura y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018	Si existe relación entre la dimensión estructura del clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada. La dimensión estructura muestra una tendencia favorable.
DIMENSIÓN 2			
• Establecer si existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	Si existe relación entre la dimensión responsabilidad del clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada. La dimensión responsabilidad muestra una tendencia favorable.
DIMENSIÓN 3			
• Establecer si existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre la dimensión reconocimiento y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	Si existe relación entre la dimensión reconocimiento del clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada. La dimensión reconocimiento muestra una tendencia favorable.
DIMENSIÓN 4			
• Establecer si existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre la dimensión estándares y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	Si existe relación entre la dimensión estándares del clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada. La dimensión estándares muestra una tendencia favorable.
DIMENSIÓN 5			
• Establecer si existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	¿Existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018?	Existe relación entre la dimensión identidad y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018.	Si existe relación entre la dimensión identidad del clima laboral y el desempeño del colaborador en una empresa de seguridad en Lima- Perú en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada. La dimensión identidad muestra una tendencia favorable.