

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## UPLA

### TESIS

Título : CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD, LIMA 2023.

Para optar : El Título Profesional de Psicóloga

Autor : Bach. Monica Patricia Carhuapoma Diaz

Asesoras : Mg. Rios Pinto Julia Esther  
Dra. Ruiz Balbin Maribel Carmen

Línea de Investigación : Salud y Gestión en Salud

Fecha de Inicio y Término : Setiembre 2023 - febrero 2024

Huancayo – Perú

2023

### **Dedicatoria**

A Dios, el amor de los amores por tantas bendiciones. A mi esposo, por ser parte motivadora y el mayor soporte en mi vida para alcanzar nuevas metas y poder seguir soñando. A mis hijos por su amor y comprensión con la esperanza de que siempre luchen por sus sueños.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana de los Andes,  
por la excelencia académica y enseñanzas.

A mis padres quienes cultivaron en mi un  
corazón sensible con valores en medio de  
una vida feliz. A mis asesoras de tesis mi  
profundo reconocimiento por su  
invaluable orientación y apoyo.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00106-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD, LIMA 2023**

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. CARHUAPOMA DIAZ MONICA PATRICIA**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **PSICOLOGÍA**

Asesor Metodológico : **DRA. RUIZ BALVIN MARIBEL CARMEN**

Asesor Temático : **MG. RIOS PINTO JULIA ESTHER**

Fue analizado con fecha **11/03/2024** con **157 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 13 de marzo de 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## **Introducción**

El clima organizacional es de suma importancia para el bienestar psicológico de todo el personal que labora en determinada empresa y por consiguiente también el éxito empresarial; cuando los trabajadores no se sienten en un ambiente adecuado puede haber consecuencias negativas, que a su vez afecta el desempeño laboral, el cual constituye uno de los factores determinantes para el logro de metas y objetivos empresariales preestablecidos, para ello, es necesario hacer una evaluación con respecto al trabajo realizado, de modo que resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización. Sin embargo, cabe destacar que para controlar y mejorar el desempeño laboral se requiere mucho más (Mamani y Rivera, 2019).

El desempeño laboral de los colaboradores depende en gran medida del ambiente laboral, por lo que en la evaluación del rendimiento no puede haber limitaciones de opinión superficial en cuanto al comportamiento funcional de las personas, ya que también es necesario hallar las causas e intervenir en ellas (Chiavenato, 2011). En ese sentido, la presente investigación tiene la intencionalidad de encontrar cuáles son las dificultades que están asociadas al ambiente laboral de los trabajadores para potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan una agradable labor diaria y productiva logrando una mayor eficiencia y productividad de la empresa.

Por consiguiente, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023, para lo cual se empleó como método general el método científico, además de una metodología de tipo básica, con un nivel relacional y un diseño no experimental correlacional de corte transversal en una muestra de 97 trabajadores de una

empresa de seguridad de Lima, 2023 quienes respondieron la Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma y el cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez y Ramírez que permitió obtener los resultados en la oportunidad correspondiente.

En cuanto a la estructura, la misma cumplió con la siguiente presentación:

En el capítulo uno se describió la realidad problemática junto al problema general y específicos, así como también las limitaciones de estudio y los objetivos de investigación. En el capítulo dos se realizó el marco teórico siendo sustentado con estudios de distintos autores, asimismo se identificarán los antecedentes, bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

Siguiendo con el capítulo tres se enunció la hipótesis, siendo los supuestos sobre los resultados del presente estudio, así como también se identificaron las variables, con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales.

Continuando con el desarrollo del estudio en el capítulo cuatro se planteó el método, tipo, nivel y diseño de investigación, se identificó a la población y muestra, el tipo de muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento, análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En cuanto al capítulo cinco se mostraron los resultados y pruebas estadísticas argumentadas capaces de resolver las hipótesis de investigación

Luego se analizaron las conclusiones y recomendaciones del estudio, para luego cerrar con las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

## Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Introducción.....	v
Contenido.....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Delimitación del problema .....	17
1.2.1. Delimitación espacial.....	17
1.2.2. Delimitación temporal .....	17
1.2.3. Delimitación Teórica .....	17
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema general .....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación.....	19

1.4.1.	Social.....	19
1.4.2.	Teórica .....	19
1.4.3.	Metodología .....	20
1.5.	Objetivos .....	21
1.5.1.	Objetivo general.....	21
1.5.2.	Objetivos específicos .....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		22
2.1.	Antecedentes .....	22
2.2.	Bases teóricas o científicas.....	30
2.3.	Marco conceptual .....	46
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS.....		49
3.1.	Hipótesis general .....	49
3.3.	Variables (Definición conceptual y operacional).....	52
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....		54
4.1.	Método de la investigación.....	54
4.2.	Tipo de investigación .....	54
4.3.	Nivel de investigación .....	54
4.4.	Diseño de investigación.....	55
4.5.	Población y muestra .....	55
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56



4.7.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	64
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	65
	CAPÍTULO V RESULTADOS.....	67
5.1.	Descripción de los resultados.....	67
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	81
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	96
	CONCLUSIONES.....	101
	RECOMENDACIONES.....	103
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
	ANEXOS.....	115
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	116
	Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	119
	Anexo 3. Operacionalización de los instrumentos.....	120
	Anexo 4. Instrumentos de investigación y constancia de aplicación.....	123
	Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento.....	129
	Anexo 6. Base de datos.....	145
	Anexo 7. Consentimiento informado.....	150
	Anexo 8. Fotos de aplicación del instrumento.....	153

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	52
<b>Tabla 2</b> Ficha técnica del instrumento de la variable Clima Organizacional .....	58
<b>Tabla 3</b> Resumen de casos prueba piloto variable 1: Clima Organizacional .....	59
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad prueba piloto variable 1: Clima Organizacional.....	59
<b>Tabla 5</b> Resumen de casos prueba final variable 1: Clima Organizacional .....	60
<b>Tabla 6</b> Confiabilidad prueba final variable 1: Clima Organizacional.....	60
<b>Tabla 7</b> Ficha técnica del instrumento de la variable Desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 8</b> Resumen de casos prueba piloto variable 2: Desempeño Laboral .....	62
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad prueba piloto variable 2: Desempeño Laboral.....	63
<b>Tabla 10</b> Resumen de casos prueba final variable 2: Desempeño Laboral .....	63
<b>Tabla 11</b> Confiabilidad prueba final variable 2: Desempeño Laboral.....	64
<b>Tabla 12</b> Nivel de clima organizacional en los trabajadores .....	67
<b>Tabla 13</b> Nivel de Autorrealización en los trabajadores.....	68
<b>Tabla 14</b> Nivel de Involucramiento laboral en los trabajadores .....	69
<b>Tabla 15</b> Nivel de supervisión en los trabajadores .....	70
<b>Tabla 16</b> Nivel de comunicación en los trabajadores .....	71
<b>Tabla 17</b> Nivel de condiciones laborales en los trabajadores .....	72
<b>Tabla 18</b> Nivel de desempeño laboral en los trabajadores .....	73
<b>Tabla 19</b> Ccontingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral.....	74
<b>Tabla 20</b> Contingencia entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral .....	75
<b>Tabla 21</b> Contingencia entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral.....	76
<b>Tabla 22</b> Contingencia entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral.....	78
<b>Tabla 23</b> Contingencia entre la dimensión comunicación y el desempeño .....	79

<b>Tabla 24</b> Contingencia entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral.	80
<b>Tabla 25</b> Contrastación de hipótesis general .....	82
<b>Tabla 26</b> Contrastación de hipótesis específica 1 .....	84
<b>Tabla 27</b> Contrastación de hipótesis específica 2 .....	87
<b>Tabla 28</b> Contrastación de hipótesis específica 3 .....	89
<b>Tabla 29</b> Contrastación de hipótesis específica 4 .....	91
<b>Tabla 30</b> Contrastación de hipótesis específica 5 .....	94

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de clima organizacional en los trabajadores.....	67
<b>Figura 2</b> Nivel de Autorrealización en los trabajadores .....	68
<b>Figura 3</b> Nivel de Involucramiento laboral en los trabajadores .....	69
<b>Figura 4</b> Nivel de supervisión en los trabajadores.....	70
<b>Figura 5</b> Nivel de comunicación en los trabajadores .....	71
<b>Figura 6</b> Nivel de condiciones laborales en los trabajadore .....	72
<b>Figura 7</b> Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2023 .....	73
<b>Figura 8</b> Cruce entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores....	74
<b>Figura 9</b> Cruce entre dimensión autorrealización y el desempeño laboral.....	75
<b>Figura 10</b> Cruce entre dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral .....	77
<b>Figura 11</b> Cruce entre dimensión supervisión y el desempeño laboral .....	78
<b>Figura 12</b> Cruce entre dimensión comunicación y el desempeño laboral .....	79
<b>Figura 13</b> Cruce entre dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral.....	80

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante 2023. Se utilizó un método científico con enfoque descriptivo, el diseño es no experimental, correlacional y de corte transversal. La población consta de 100 trabajadores, y la muestra de 97 se selecciona de manera no probabilística intencional censal. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional CL-SPC de Sonia Palma (2004), y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez Casaperalta y Ramírez Herrera (2015). Los resultados muestran que el clima organizacional y el desempeño laboral muestra que el 24.74% de los trabajadores con un clima organizacional bajo tienen un desempeño laboral bajo, mientras que el 56.70% de los trabajadores con un clima organizacional medio tienen un desempeño laboral promedio. Luego el 18.56% de los trabajadores con un clima organizacional alto tienen un desempeño laboral alto. Además, se encontró un valor (rs) de 0.889, indicando una correlación alta y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El P valor fue 0.000, lo cual permite concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual implica que mientras mayor sea el nivel de clima organizacional, se tendrá un mejor desempeño de las funciones por parte del trabajador.

***Palabras claves:*** Clima organizacional, Desempeño laboral, Empresa de seguridad

### **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of a security company in Lima during 2023. A scientific method with a descriptive approach was used, the design is non-experimental, correlational and cross-sectional. The population consisted of 100 workers, and the sample of 97 was selected in a non-probabilistic, intentional, census-like manner. The survey was used as the data collection technique. The Organizational Climate Scale CL-SPC by Sonia Palma (2004), and the Work Performance Questionnaire by Rodríguez Casaperalta and Ramírez Herrera (2015) were used. The results show that organizational climate and job performance shows that 24.74% of workers with low organizational climate have low job performance, while 56.70% of workers with medium organizational climate have average job performance. Then 18.56% of workers with a high organizational climate have a high job performance. In addition, an rs value of 0.889 was found, indicating a high and direct correlation between organizational climate and job performance. The P value was 0.000, which allows us to conclude that there is a statistically significant relationship between organizational climate and job performance, which implies that the higher the level of organizational climate, the better the worker's job performance.

**Keywords:** *Organizational climate, Job performance, Security company*

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En cualquier tipo de empresa, alrededor del mundo se considera desde hace algunos años que el recurso más importante es el capital humano, por tal motivo merecen disfrutar de un ambiente laboral de calidad, con las mejores condiciones para el desarrollo efectivo de sus habilidades, mejorar su desempeño y aumentar su productividad, lo que resulta de suma importancia para la gestión institucional que, a su vez incide en gran medida en la toma de decisiones para el impulso de la eficacia, la eficiencia y la calidad, que permitan el logro de objetivos empresariales preestablecidos (Penachi, 2019). En la actualidad, diversos factores como el cultural, social, económico, político y laboral han enfrentado muchos cambios que inciden de forma positiva o negativa en las empresas, lo que termina repercutiendo en el clima organizacional, en los trabajadores y en su desempeño, por las competencias que provocan cambios en el mercado (Lipa, 2020).

Cuando dichos cambios afectan negativamente a las organizaciones, hay problemas en el clima organizacional, los cuales son percibidos por los trabajadores causado por la competencia interna que existe entre los trabajadores por los cambios en el mercado, mermando su desempeño, lo que hace que se incremente el interés en el componente humano, con la intención de generar un adecuado ambiente empresarial, no obstante, no todas las organizaciones logran soportar las alteraciones (Lipa, 2020). Con el paso del tiempo y gracias al rápido avance de la tecnología, las empresas se ven en la necesidad de innovar ágilmente, haciendo que su éxito se base en activos intangibles como el capital intelectual integrado por el recurso externo, interno y humano (Paredes y Quiroz, 2021).

Razón por la cual, las personas se han vistas obligadas a redoblar sus esfuerzos con la finalidad de poder cumplir con las metas previstas, lo que genera un ambiente laboral de tensión en el ambiente laboral, lo que al mismo tiempo afecta negativamente la salud psicosocial del trabajador (Hofman et al., 2017). Así como su motivación, su desempeño laboral, su responsabilidad y también la imagen pública de la empresa. De acuerdo con Quintana y Tarqui (2020), el desempeño laboral se trata del comportamiento que tiene el trabajador para el desarrollo competente de sus labores en su puesto de trabajo. Actualmente se considera que el desenvolvimiento laboral depende de las particularidades de cada trabajador, el sistema laboral y entorno; además el desempeño es susceptible a mejorar a través de una supervisión objetiva, salarios adecuados, incentivos económicos, fomento de competencias, mantenimiento de la infraestructura y adecuadas condiciones de trabajo, reducción de riesgo y más, que inciden en la productividad.

Un estudio realizado por Belsuzarri & Acosta (2019) nos dicen que el clima organizacional tiene una relación positiva con el desempeño laboral generando un impacto o correlación en el desempeño de los colaboradores pues se muestra una relación directa entre ambos, lo que significa que, si el clima organizacional que, si perciben los colaboradores mejora, esto producirá una mejora en su desempeño laboral.

Por ello, las empresas deben tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, para poder determinar cómo se sienten dentro de la organización para poder hacer los ajustes necesarias y alcanzar la armonía en el ambiente de trabajo para que se incremente el desempeño laboral logrando un ambiente que favorezca al desarrollo personal del trabajador y de la empresa (Andrade y Álvarez, 2021).



Debido a todo lo mencionado anteriormente, y que no se cuenta con una cuantiosa documentación con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral relacionados a empresas de seguridad, destacando que es una problemática que cobra cada vez más importancia a nivel mundial, por ello se presenta la siguiente el interés por establecer cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Con la finalidad de poder llevar a cabo la presente investigación fueron tomados en cuenta los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, la cual se encuentra ubicada en Calle Sara Sara N° 145 en la urbanización Maranga, en el distrito San Miguel del Departamento de Lima, Perú.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La presente investigación se llevó a cabo en un periodo de un año, iniciado en el mes de septiembre del 2023 hasta febrero del año 2024.

### **1.2.3. Delimitación Teórica**

Temáticamente la investigación delimitó el estudio de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral que se llevó a cabo con la ayuda de definiciones elementales de las variables de estudio, siendo la teoría de Motivación-Higiene de Herzberg utilizada para complementar el clima organizacional, mientras que para la variable desempeño laboral se ha tomado en consideración la teoría de Kurt Lewin desarrollada en 1939, siendo ambas empleadas para evaluar a los trabajadores de una empresa de seguridad

de Lima, de igual manera se evalúa la naturaleza y el origen de las condiciones que generan un impacto bueno o malo en la empresa y si ello tiene o no repercusión en el en el trabajo de los colaboradores. Un factor para que este estudio se lleve a cabo es la escasez de proyectos realizados en trabajadores de empresas de seguridad y vigilancia, a pesar de la importancia que tiene dicho tema, tomando en cuenta que un entorno adecuado es trascendente para que los colaboradores se sientan motivados para el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades laborales. El clima organizacional se refiere a los factores que componen el entorno en el que los empleados trabajan y que impactan directamente en ellos, mientras que el desempeño laboral se basa en la calidad, la eficacia y la eficiencia del trabajo que dan como resultado el logro de los objetivos de una organización.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

¿Qué relación existe entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

¿Qué relación existe entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

El motivo por el que se desarrolló la presente investigación se justificó debido a que en el contexto de empresas de seguridad generalmente se puede apreciar alta rotación de personal, así como un clima organizacional tenso que genera desmotivación y merma los objetivos empresariales. También existe un bajo desempeño laboral que se hace visible en la ausencia a laborar en algunos turnos, las constantes tardanzas, la falta de interés en perder el trabajo, motivo por el cual surge el interés en establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral que, se conoció a través de los resultados que se obtuvieron en la presente investigación que además contribuyeron a crear herramientas para minimizar los aspectos negativos del entorno y que se mejore o incremente el desempeño de los colaboradores.

### **1.4.2. Teórica**

La presente investigación contó con diversas teorías científicas, las cuales estuvieron desarrolladas en el marco teórico todo lo relacionado al clima organizacional y desempeño laboral, lo que aportó un mejor entendimiento sobre las dos variables de estudio de forma clara y concisa, puesto que explicó la posible relación entre ambas respecto a la población de análisis. Esta se justificó teóricamente en el estudio del Clima Organizacional y Desempeño

Laboral en los colaboradores de una empresa de seguridad de Lima, asimismo se estudiaron los niveles de Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Se sustentará la teoría del Clima Organizacional de Likert desarrollada en el año 1986 en la que se puntualizan cómo el comportamiento de los trabajadores depende en gran medida del comportamiento de la gerencia, de las singularidades de la organización y de la percepción particular de cada uno de los trabajadores respecto al clima. Con respecto al desempeño laboral, se trabajó con la teoría de campo de Kurt Lewin (1939) la cual se centra en la interacción de cada individuo con el entorno que lo rodea. Según esta teoría, la conducta humana depende de dos factores o fuerzas de sentido opuesto que determinan la situación. El campo psicológico de Lewin comprende el espacio donde se encuentra la persona, las características del mismo y los acontecimientos que está viviendo la persona en la actualidad y cómo los percibe.

#### **1.4.3. Metodología**

Para poder establecer y constatar los objetivos de la investigación, así como precisar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, se emplearon dos instrumentos como el cuestionario de percepción de Clima Organizacional de Sonia Palma y el cuestionario de desempeño laboral de Rodríguez, M. y Ramírez, D. (2015) que define el desenvolvimiento de los trabajadores con respecto a la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. Los investigadores decidieron considerar ambos instrumentos que serán adaptados, validados y confiabilidades en la región. Se utilizó dichos instrumentos para probar una vez más su efectividad lo cual comprobó los resultados que se obtuvieron al final del estudio. De modo que se definió los métodos y técnicas de investigación que posteriormente sirvieron para la referencia de otros estudios similares.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa una empresa de seguridad, Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Macías y Vanga (2021) desarrollaron un artículo titulado “*Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*” en la Universidad Técnica de Manabí de Ecuador, con la finalidad de establecer un diagnóstico situacional basado en los docentes de la carrera de ingeniería civil de dicha universidad. La metodología utilizada fue una investigación de campo, con enfoque cuantitativo, contó con una muestra de 33 individuos. Para la recolección de datos se empleó como instrumento el cuestionario y como técnica la semaforización. Entre los resultados se observó una deficiencia en el clima organizacional, sin embargo, la motivación de los trabajadores no fue perjudicada; por lo que se llegó a la conclusión de que la valoración realizada tiene que servir de insumo para la realización de estrategias de perfeccionamiento enfocadas en los aspectos desfavorables hallados.

Paredes y Quiroz (2021) en su artículo titulado “*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las principales cadenas Ecuatorianas de Supermercados. Fue una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transeccional y correlacional, con una muestra de 379 colaboradores. Se usó el cuestionario en escala Likert, para el análisis se empleó el SPSS V24. En los resultados resaltó que el clima organizacional se hubo una valoración de conformidad de los colaboradores, ya que la aceptabilidad según las respuestas para todas las dimensiones de la investigación se encuentra

en  $\geq 86,5\%$  de la escala utilizada. En conclusión, la relación no es contundente, los resultados refieren que las cadenas de supermercados están conscientes de la importancia de crear entornos acordes que brinden las condiciones adecuadas para brindar un clima idóneo, de igual forma potenciar el desempeño para lograr crecimiento.

Toapanta et al. (2020) hicieron un artículo "*Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso colegio Quito*", cuya finalidad fue elaborar una medición técnica en marco situacional del clima organizacional y su relevancia en el desempeño laboral en los docentes del colegio de Quito. El método contó con un diseño de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, cuantitativo y transeccional, la muestra fue 18 trabajadores. Para la recolección de datos se usó un cuestionario estructurado de por Halpin y Crofts. En los resultados se observó un clima organizacional favorable con 44,68% y desfavorable con 55,31%; mientras que el desempeño laboral tuvo un promedio de 7,96. Se concluyó que el coeficiente de correlación entre ambas variables se ubica en  $-0,383$  lo que indica que hay una débil relación inversa entre las variables de estudio.

González (2020) elaboró una investigación denominada "*Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*", con el propósito de establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral. Fue una investigación de campo, con enfoque cuantitativo, de nivel exploratorio correlacional de corte transversal, como instrumento se aplicó la encuesta de Chiang, Salazar y Núñez (2007) para el clima organizacional y para evaluar el desempeño laboral el instrumento realizado por Fuentes (2012). En los resultados se halló que existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, se comprobó que, con el mejoramiento de la

plataforma laboral, el desempeño de las actividades será mejor con la finalidad de aprovechar los recursos brindados por la institución.

Palacios (2019) en su investigación titulada “*Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*”, cuyo propósito fue identificar el predominio del clima organizacional en el desempeño de los integrantes administrativos de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Fue una investigación con método lógico inductivo, un nivel correlacional, cuantitativo; con una muestra de 201 trabajadores. Se usó un cuestionario en escala de tipo Likert. En los resultados se observó una correlación significativa, ya que el alfa de Cronbach fue de 0.914 y el Rho de Spearman en la hipótesis general 0.234. Se llegó a la conclusión de que cuando hay un buen clima organizacional, hay un mejor desempeño laboral, por ende, mayor efectividad y manejo de las funciones en el personal administrativo.

### **Antecedentes nacionales**

Pariona et al. (2021) en su artículo titulado “*Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana*” con el objetivo de identificar la correlación que existe entre clima organizacional y desempeño profesional de los integrantes administrativo de una universidad estatal peruana. Con un diseño de tipo descriptivo e inferencial, no experimental, transversal. Contó con una muestra comprendida por 202 trabajadores. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Se tuvo como resultados que la relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional, es significativa, que la relación entre la motivación y la iniciativa de trabajo, es significativa; existe un nivel de relación significativo entre relaciones humanas y responsabilidad en el desempeño de



funciones del personal administrativo de una universidad estatal peruana. Se concluyó que es relevante el compañerismo en la organización reflejando un eficiente clima organizacional, aunque inadecuado desempeño profesional.

Salazar (2021) desarrolló una investigación titulada “*clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios Chachapoyas, 2019*” La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Perú, en el año 2019. La metodología empleada fue de tipo descriptivo-correlacional y manejó como instrumento la encuesta. La población muestral estuvo constituida por 17 docentes activos. Se encontró que un 64.7% de los profesores perciben un buen clima organizacional y un 17.6% como excelente; con respecto al desempeño laboral docente, se encontró que un 52,9% presentó un excelente desempeño laboral y el 5,9% muy deficiente. Se concluye que existe una correlación positiva baja entre las variables desempeño laboral y clima organizacional, ya que su correlación es  $R_s=+0.261$ , con una significancia  $p=0.312>0.05$

Barboza et al. (2021) desarrolló un artículo titulado “*Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén, Cajamarca*” que tuvo como objetivo establecer la correlación entre el ambiente organizacional y ejercicio laboral. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, tipo correlacional, con una muestra conformada por 18 trabajadores, para la recolección de datos se empleó un cuestionario analizado por una escala de tipo Likert. En los resultados se aprecia que 44% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es favorable, respecto al

desempeño laboral 56% afirmó que es regular. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un hotel en la ciudad de Jaén con una significancia de  $0,01 < 0,05$ .

Chagray et al. (2020) desarrollaron un artículo bajo el título de “*Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana*”, (Huara-Perú) donde con la finalidad de establecer la asociación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En la metodología contó con un diseño de tipos descriptivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores, como instrumento se usaron un par de cuestionarios por lo que se desarrolló el coeficiente de correlación de Spearman, procesador Statistical Package of Social Sciencies (SPSS V24), con ayuda de Excel 2010 para la tabulación de los datos. Como resultado se halló un clima laboral favorable que incide positivamente en el desempeño de sus trabajadores. En conclusión, se necesita mayor capacitación al personal, desarrollar actividades recreacionales para mejorar la comunicación, implementar charlas motivacionales y escala de incentivos para mejorar motivación.

Putiza et al., (2020) presentaron un trabajo de investigación titulado “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú*” el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande en Perú, año 2019. El estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal la técnica usada fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios de medición del Clima Organizacional y el Formato de Evaluación de Desempeño del Ministerio de Salud del Perú (MINSA). El

análisis estadístico de los datos fue realizado mediante las pruebas de Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación de Pearson (Rho). Los resultados obtenidos señalan que el clima organizacional y el desempeño laboral fueron regulares obteniendo valores de 46.7% y 71.7%, respectivamente. El clima organizacional se correlacionó significativa y directamente con una intensidad moderada ( $p=0.001$ ;  $r: 0.417$ ). Las dimensiones del clima relacionado con el desempeño, fue la cultura en la organización ( $p=0.001$ ;  $r: 0.432$ ) y el diseño organizacional ( $p=0.001$ ;  $r: 0.425$ ). Sin embargo, el potencial humano fue la única dimensión no relacionada con el desempeño en las labores. Se concluye existe una relación significativa ente las variables

### **Antecedentes Locales**

Del Castillo & Vilcapoma (2022) presentaron una investigación titulada “*Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021*” la investigación tuvo como objetivo definir como el clima organizacional tiene relación con el desempeño Laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, la de tipo básica de nivel correlacional; la población estuvo conformada por 30 trabajadores del área de operaciones de la empresa corredora de seguros; la muestra fue de tipo censal tomando a toda la población identificada. La recolección de datos se realizó con 02 cuestionarios elaborados con preguntas cerradas y las que fueron aplicados al total de la población; se hizo el cálculo de la confiabilidad con la técnica del Alfa de Cronbach y los coeficientes fueron de 0,930 para la variable del clima organizacional y de 0,741 del desempeño laboral; mostrando que eran confiables y aplicables. Se concluyó que el clima

organizacional tiene relación de manera importante con el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros, lima 2021. Con un coeficiente de correlación de personal de Pearson de (0,643).

Olivera et al. (2021) Presentaron un estudio titulado *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores* El estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral esto en la empresa Cotton Life. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, a un nivel correlacional causal, con diseño no experimental; contó con una población de 100 trabajadores de la empresa estudiada que por medio de muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 80 trabajadores, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, y llegó a concluir. El principal resultado obtenido fue la confirmación de la hipótesis alternativa, es decir se demuestra de forma estadística la existencia de una correlación significativa entre las variables, clima organizacional y desempeño laboral obteniendo estas variables un valor  $P=0,000 < 0,05$  por lo que se concluye que entre más altos sean los niveles de clima organizacional adecuado, será mejor el desempeño laboral de los trabajadores

Dávila et al. (2021) presentaron una investigación titulada *clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana durante el año 2020. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y un nivel correlacional, de tipo básica, empleando el método descriptivo; la muestra estuvo conformada por los 316 empleados o colaboradores de una empresa industrial peruana ubicada en Lima. Se aplicaron los instrumentos de clima

laboral y de satisfacción laboral de 20 y 16 ítems, respectivamente. Los resultados descriptivos indican que el 71.20% de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida por el 80.70% de los trabajadores con un nivel regular. Se concluye, que existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ( $Rho = 0,559$ ) y significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) con la variable satisfacción laboral de una empresa industrial peruana durante el año 2020. Es decir, la percepción de un clima organización positivo genera mayores niveles de satisfacción laboral.

Mendoza (2021) realizó un trabajo de investigación titulado “*clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021*” El propósito del estudio fue Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transversal y en un nivel correlacional, La población estuvo conformada por 45 empleados y por medio de un muestro aleatorio simple se obtuvo una muestra de 30 empleados, la obtención de datos fue utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios con escala tipo Likert. Para la prueba de fiabilidad fue utilizado el estadístico del alfa de Cronbach, obteniendo como resultados 909 para el primer instrumento Clima Organizacional y,912 para el segundo Desempeño Laboral. Los resultados arrojan la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio al obtener valores de  $Rho ,826$  con un  $p$  valor ,000; por lo cual se concluyó que existe una correlación positiva Alta entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral.

Sancho (2021) desarrolló un estudio titulado “*Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa N° 7088 Vicealmirante Gerónimo Cafferata Marazzi, Villa María del Triunfo, Lima 2020*”. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño docente en el colegio “Vicealmirante Gerónimo Cafferata” N. 7088 de Villa María del Triunfo en Lima, Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, como instrumentos de recolección de datos se utilizaron aplicado una población de 70 docentes debido a que se utilizó un muestreo de tipo censal, para establecer la relación entre variables se utilizó el coeficiente rho de Spearman cuyos resultados y discusión se encontró que existe relación significativa moderada y directa. Entre ambas variables: el clima organizacional y el desempeño docente de la Institución educativa 7088

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **Clima organizacional**

Se trata de ambiente laboral que es percibido por cada uno de los trabajadores, que tiene relación directa con el nivel de motivación de las personas, tomando en cuenta el estado emocional de cada uno de ellos. Es la respuesta a la manera en que ellos perciben distintos aspectos dentro de una empresa, como la comunicación con los compañeros de trabajo, el liderazgo de los jefes, las relaciones interpersonales, los estímulos que reciben, etc. (Chiavenato, 2011).

Asimismo, Chagray (2021) agrega que el clima organizacional interviene en los factores del sistema y las tendencias motivacionales, lo que contribuye a incrementar la productividad. Sin embargo, el comportamiento de los colaboradores depende más de cómo

percibe los factores organizacionales que de ellos en sí, resaltando que las percepciones varían según las actividades, interacciones y experiencias que se tenga de la empresa.

Por su parte González, H. y González, L. (2010) refieren que el clima se trata de todas las percepciones que cada uno de los trabajadores tienen sobre la organización para la que laboran, en la que pueden sentirse a gusto según sus expectativas, o que le desagrada su jornada de trabajo por cualquier razón. En otras palabras, es la apreciación que tienen los empleados de forma individual o grupal de la realidad laboral, que no siempre es justificada, puesto que es muy común que se les dificulte identificar de forma clara los motivos por los que se sienten de una manera determinada. Sin embargo, es muy importante resaltar que el clima organizacional sufre las consecuencias de las actitudes y conductas de los empleados.

### **Importancia del clima organizacional**

La importancia del clima organizacional se aprecia en que es determinante en los resultados que puede obtener la empresa, ya que incide de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, en las relaciones en el trabajo, en el éxito o fracasos de las políticas, en el logro de las metas, partición eficiente, en el manejo o coordinación de la empresa, en las frustraciones personales, etc., dependiendo de la interpretación que los trabajadores tengan del entorno laboral es que tendrán determinada conducta y consecuencia de la buena o la mala productividad (González, H. y González, L. 2010).

Además, se enfoca en la calidad de las cualidades o particularidades que experimenten las personas que componen la organización e incide de forma significativa en el comportamiento que tengan dentro de la organización (Ramos et al., 2018). En tal sentido, como se considera que el ambiente organizacional es una respuesta de la interioridad de los

colaboradores, es muy significativo para la gerencia realizar un diagnóstico para determinar el origen del conflicto, ansiedad o molestia o incrementos de actitudes negativas, también para iniciar la transformación y conservación de elementos específicos para mejorar las intervenciones, prever las problemáticas que puedan presentarse para gerenciar la empresa de una manera eficaz (Achoma, 2021).

Asimismo, Chiang et al. (2008) agrega que el clima organizacional se trata de un entorno psicológicamente significativo para las personas, para sus sentimientos y para su comportamiento. Por lo que el recurso humano se convierte en núcleo de la organización, donde el éxito depende en gran medida de un buen clima laboral, puesto que involucra las aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad (Segredo, 2011).

Por su parte Palma (2004), diseñó un modelo para medir el clima organizacional que se basa en la percepción del trabajador en cuanto al ambiente laboral y los factores relacionados, en los cuales se enfoca en cinco dimensiones que se basan en las características que inciden en el comportamiento de los individuos como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales que determinan el clima organizacional.

### **Autorrealización**

No es más que la apreciación que presenta un colaborador ante lo que le pueda ofrecer la organización en la que se desarrolla para lograr obtener un crecimiento tanto personal como profesional en relación a la tarea que lleva a cabo con altas expectativas hacia el futuro, de modo que en algún momento puedan sentirse realizados (Pastor, 2018). Se trata de todo



lo que motiva al personal a cumplir sus metas, personales y colectivas. Es un proceso mediante el cual las personas se pueden autodescubrir, para poder alcanzar el desarrollo del potencial, siendo la motivación el factor esencial de la realización personal (Díaz, 2013).

Tiene mucha relación con el bienestar económico, aunque no es el único aspecto importante, puesto que se trata de vivir según las expectativas preestablecidas, sistematizando y realizando las aspiraciones en independencia, es decir, para llegar a sentirse realizado su entorno tiene incidencia. Cabe destacar que las competencias, habilidades, deseos y motivación, pueden verse afectadas si tiene percepciones negativas sobre sí mismo, se produce un desánimo que afecta negativamente las percepciones que tiene con respecto a su autoconcepto, lo que genera inseguridades y autoestima baja, lo que descalifica las pretensiones de realización del colaborador (Mamani y Rivera, 2019).

### **Involucramiento laboral**

El involucramiento se trata del momento en el que en el trabajador se siente identificado con los valores organizacionales, por lo que siente un compromiso con la empresa para cumplir con las metas preestablecidas y un correcto desempeño laboral que a su vez permita optimizar la productividad y el servicio (Pastor, 2018). Para Mamani y Rivera (2019) refieren que se trata del nivel que una persona está determinada hacia su trabajo, está directamente vinculado a la productividad por ello es sencillo determinar qué tanta prioridad tiene el trabajo en su vida, por lo que hay una respuesta afectiva con respecto a la identidad de la organización desarrollando un mayor sentido de responsabilidad y de pertenencia.

La importancia del involucramiento laboral radica en que se produce de acuerdo a la participación y el impacto que el trabajador tenga en la organización, los que resulta clave

para el éxito o fracaso de la organización que buscan estrategias para el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales (Flores, 2020).

### **Supervisión**

Se trata de un proceso fundamental para establecer las situaciones que se presenta con la intención de alcanzar los objetivos de la organización, por lo que se considera como un proceso administrativo efectivo para el ajuste, correcciones y evasión de los descarríos que puedan ocurrir en el intento por cumplir los objetivos (Mamani y Rivera, 2019).

Son las estimaciones que tienen un trabajador con respecto a la funcionalidad y significación de los jefes o alta gerencia encargados de realizar la supervisión durante la jornada laboral, puede que ciertos empleados, la supervisión genere algo de tensión que tiende a mejorar el desempeño laboral (Pastor, 2018).

Por su parte, Palma (2004) agrega que la supervisión se refiere a la funcionalidad y significación que tiene la alta gerencia en la supervisión en el cumplimiento de las labores, además de brindar apoyo y orientación en las actividades cotidianas del trabajo de los colaboradores.

### **Comunicación**

La comunicación enfatiza el nivel de fluidez, apremio, claridad, coherencia y precisión con la que se trasmite una información relativa y pertinente la finalidad de preservar o mejorar el funcionamiento interno de la empresa. Cabe resaltar que una productividad efectiva depende en gran medida de la comunicación que se desarrolla entre los colaboradores, que a su vez incide en el rendimiento de los mismos, pero si existen diferentes

direcciones de mando la comunicación resulta truncada y el rendimiento afectado porque los trabajadores no tienen un contacto directo con otras áreas o jefes de sección (Pastor, 2018).

Se trata de la forma en la que una información es transmitida a todos los colaboradores para el adecuado funcionamiento interno de la empresa, por lo que tiene que haber claridad, fluidez y coherencia en la comunicación (Castro y Espinoza, 2019). La importancia de la comunicación es la habilidad de poder manifestar las ideas de forma efectiva, de forma particular o colectiva adecuando el lenguaje o terminología a las necesidades (Bobadilla, 2017).

### **Condiciones laborales**

Se trata de todos los elementos que suministra la organización, ya sean materiales, psicosociales o económicos que se requieren para poder ejercer la labor en determinada organización, de manera que se simplifique el trabajo para obtener un mejor desempeño (Pastor, 2018).

Las condiciones laborales tienen gran incidencia en la motivación de los colaboradores, por lo que es recomendable que las organizaciones cuenten con espacios agradables para el buen desempeño de las labores (Achoma, 2020).

### **Teoría Organizacional de Likert**

Esta teoría explica que dependiendo del comportamiento de la alta gerencia es que va a variar la conducta del resto de los trabajadores en su lugar de trabajo. De Acuerdo con Likert (1986) son tres los factores esenciales para explicar cada una de las particularidades de una organización, las cuales intervienen en la percepción de cada persona con respecto al ambiente laboral. El primero de los factores son las variables causales, las cuales puntualizan la forma en la que se desarrolla una empresa, su estructura y administración, decisiones y

actitudes. Luego están las variables intermedias que son responsables de evaluar las condiciones de la organización, detallas peculiaridades como la motivación, toma de decisión, rendimiento, comunicación y proceso organizativo. Por último, las variables finales, que se deben a las primeras dos, que tienen como objetivo establecer los resultados que consiga la empresa, el rendimiento, ganancias y pérdidas.

Por lo que se puede decir dichos factores o variables conllevan tener un determinado tipo de clima organizacional en la que se tienen sistemas distintos, uno autoritario en el que se percibe un sistema totalitario y opresor y otro participativo en el que interviene un sistema de consulta y participación de grupo (Lipa, 2020).

### **Teoría del comportamiento organizacional (X y Y de McGregor)**

En un trabajo de investigación de Jain et al. (2019) presenta las teorías X y Y como un todo es decir conforman un solo sistema aun siendo antagonistas en la concepción que ambas hacen sobre la naturaleza de los trabajadores y los modelos de liderazgo y organización necesarios para mantener la funcionalidad de esta, las teorías X y Y son consideradas un referente en las ciencias administrativas, además para el estudio de la motivación y de las relaciones interpersonales, especialmente en la relación existente entre empleadores o cargos directivos y trabajadores., esta teoría se muestra como una síntesis de las muchas teorías existente sobre motivación y administración que puede3n causar confusión al replicar y contraponer conceptos entre sí.

Como punto de partida debe tomarse el factor de la motivación como uno crucial para estudiar el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo, además de estudiar a profundidad la satisfacción laboral, la motivación cobra importancia por la relación directa que tiene con el crecimiento y desarrollo de los trabajadores en los aspectos personales, como

profesionales lo que de alguna manera afecta su realización en el trabajo; se parte de la premisa que un empleado motivado y satisfecho va a presentar mejores resultados, comportamientos y conductas, en favor de la organización, que un trabajador que no presenta motivación ni está satisfecho en sus labores, queda sin embargo saber cuál es esa motivación y como se consigue la satisfacción (Griffin et al., 2017)

Hellrigel y Slocum (2009) en su investigación profundizan ambas teorías, iniciando por la teoría X que en resumidas cuentas es un compuesto de propuestas y creencias en las cuales se ve como necesaria la adopción de un enfoque de mando y control que esta basado en una visión negativa de la naturaleza humana; dicha teoría tiene como supuesto principal que las personas tienden a evitar el trabajo, que poseen intrínsecamente timidez y predisposición a usar excusas para aligerar el trabajo lo que a su vez reduce la productividad, por lo cual se tiene la creencia que trabajan solo hasta que esto les permita conseguir una recompensa con la que logren satisfacer sus necesidades básicas, no aspirando a un crecimiento personal y profesional en el trabajo. En función a estos supuesto la teoría X apuesta por un modelo de liderazgo cerrado, autoritario , vertical y de extrema vigilancia, estableciendo además un sistema de recompensas y castigo, apuntando que el trabajador es motivado por la recompensa y cuando esta motivación no es suficiente puede seguir laborando por temor al castigo, postula que este modelo fue adoptado y fue típico de los imperios antiguos y aunque puede resultar funcional en el cumplimiento de objetivos de la organización a la larga genera la desintegración de la misma o el estancamiento, al impedir la adaptabilidad a nuevas situaciones y no existir un compromiso real de los trabajadores con la organización y los objetivos de esta, siendo que estos ven a la organización como un ente de carácter instrumental para obtener recompensas.

En este sentido para Madero y Rodríguez (2018) los supuestos más significativos que la teoría X presenta son los siguientes:

- a las personas les desagrada trabajar y lo evitarían de ser posible
- la mayoría de la gente debe ser obligada, controlada y amenazada a trabajar para lograr los objetivos organizacionales
- el promedio de las personas prefiere ser dirigidas, tratan de evitar la responsabilidad, tienen pequeñas ambiciones, su prioridad es la seguridad y la quieren antes que otras cosas

En contraste, la teoría Y se caracteriza por ser un conjunto de conceptos y convicciones que abogan por un enfoque de liderazgo y empoderamiento en la gestión, fundamentado en una perspectiva optimista de la naturaleza humana. Algunos elementos relacionados con el respaldo a la teoría e incluyen fomentar que los directivos perciban a sus colaboradores como individuos con deseos de destacar, motivados y con la capacidad de tomar iniciativas y actuar de forma autónoma. Además, se sostiene que pueden responder positivamente a desafíos o responsabilidades de mayor envergadura. Se subraya también que la teoría Y sostiene que el esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan intrínseco como el juego o el descanso, y que no se limita a la imposición de castigos como único método para motivar a las personas a alcanzar los objetivos de la empresa. En lugar de ello, se postula que el compromiso con los objetivos es la base para lograr resultados. En consecuencia, se espera que la mayoría de las personas, dentro de sus circunstancias individuales, no solo acepten, sino que busquen mayores niveles de responsabilidad y desarrollen la capacidad de ejercer una considerable imaginación y creatividad para resolver problemas dentro de la organización. En resumen, estas ideas persiguen la creación de oportunidades, la liberación

del potencial, la eliminación de obstáculos, la estimulación del crecimiento y la provisión de orientación. (Hellrigel & Slocum, 2009).

### **Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg**

Para explicar la teoría de la Motivación – Higiene propuesta por Herzberg se debe entender que en este postulado en el ser humano conviven dos naturalezas, la primera es una naturaleza animal relacionada a las necesidades básicas e instintivas como supervivencia, sueño, alimentación, deseo, entre otras; la segunda naturaleza es la propiamente humana que le lleva a buscar la realización personal y su desarrollo en los ámbitos familiares, profesionales, entre otros. Estas consideraciones sobre las naturalezas subyacentes en los humanos son importantes a la hora de evaluar la motivación en el individuo pues siempre existirá una inclinación a satisfacer una u otra naturaleza. (S. M. Madero, 2019)

La teoría de Herzberg, conocida como la teoría de la motivación e higiene, plantea la existencia de dos categorías de factores que deben tenerse en cuenta en el entorno laboral. Los factores de higiene se refieren a aspectos relacionados con el entorno de trabajo; su presencia no necesariamente genera motivación, pero su ausencia puede causar insatisfacción. Estos factores, considerados extrínsecos al trabajo en sí, incluyen aspectos como el salario y la seguridad laboral. Se les denomina "de higiene" porque representan las condiciones básicas indispensables. Por otro lado, los factores motivadores están vinculados directamente con la naturaleza de la tarea en sí misma. Su ausencia no necesariamente genera insatisfacción, pero su presencia puede conducir a un nivel superior de motivación, llevando a una persona a sentirse plenamente realizada y motivada para realizar sus responsabilidades laborales. Estos factores, llamados "intrínsecos" al trabajo, incluyen elementos como el logro y el reconocimiento. Esta teoría permite separar claramente los factores que generan

satisfacción de aquellos que provocan insatisfacción en el trabajo, lo que lleva a la evaluación independiente de cada uno de ellos. En resumen, se sostiene que es esencial proporcionar factores de higiene adecuados como requisitos mínimos para llevar a cabo el trabajo, lo que contribuirá en cierta medida al bienestar del trabajador. Sin embargo, se enfatiza que, en última instancia, los esfuerzos destinados a mejorar la productividad deben centrarse en los factores intrínsecos a la tarea en sí misma. (Griffin & Moorhead, 2010)

Para comprender lo anterior, es esencial el concepto de satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral. La satisfacción puede ser descrita como la actitud que un empleado tiene hacia su propio trabajo, esta actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla con respecto a sus responsabilidades laborales. Se destaca que las actitudes están influenciadas tanto por las características actuales del puesto de trabajo como por la percepción que el empleado tiene acerca de lo que debería ser y hacer en su rol. Por otro lado, la satisfacción laboral se define como la "condición que refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestro trabajo". En contraste, la insatisfacción en el trabajo representa un estado mental y una actitud negativa hacia las tareas que se realizan. Esta insatisfacción suele surgir debido a la carencia o al insuficiente desarrollo de diversos factores relacionados con el entorno laboral o el contexto en el que se llevan a cabo las actividades, tales como la falta de claridad en las políticas de la empresa, la calidad de la supervisión, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo, las compensaciones ofrecidas y el ambiente laboral en general. (Griffin et al., 2017)

De igual manera, comprender el concepto de motivación es de suma importancia. La motivación puede ser definida como cualquier elemento que influya en el comportamiento, orientándolo hacia acciones que contribuyan a la consecución de un objetivo. También puede



referirse a los esfuerzos y compromisos personales dedicados a desempeñar un puesto o carga. La motivación puede manifestarse de forma interna, es decir, surgir desde el mismo individuo, o puede ser externa, proporcionada por la organización. Se ha observado que la motivación está estrechamente relacionada con la manifestación de comportamientos positivos que fomentan el trabajo en equipo y la consecución de metas. Además, promueve una mayor disposición para adaptarse a cambios y contribuir a crear un entorno donde se perciba un trato justo. (Delaney & Royal, 2017).

En consecuencia el clima laboral es un estado de equilibrio alcanzado entre elementos motivadores que tienen que ver con las funciones propias del trabajo realizado es decir si este cumple las expectativas del trabajador, le da libertad de pensamiento, creatividad y si no existe un exceso de presión o estrés, además de la consecución de reconocimiento y autorrealización; el otro factor con que debe haber equilibrio es la higiene comprendida como la situación del entorno en el cual se desarrolla el trabajo, incluyendo modelos de liderazgo, comunicación, remuneración, entre otros, así la motivación se desarrolla con la satisfacción laboral, en tanto que la higiene sin ser un elemento motivador se relaciona con la insatisfacción por su carencia. (S. Madero & Rodríguez, 2018)

### **Desempeño laboral**

Los integrantes de una compañía resultan ser los elementos primordiales de la misma, ya que son estos los encargados de su funcionamiento y gestión de la cual depende del éxito o fracaso de la empresa, puesto que allí es que el capital humano desarrolla su conocimiento como fuerza productiva (Calderón et al. 2018). El desempeño laboral de un elemento medible sobre la percepción sobre el rendimiento de cada uno de los colaboradores, sobre el cumplimiento de sus actividades y competencias individuales con la intención de establecer

zonas de perfeccionamiento constante para elevar el grado de aporte para el logro de objetivos organizacionales (Bohórquez et al., 2020).

Bardales (2016) agrega que el desempeño laboral manifiesta la manera en la que las personas desarrollan sus tareas laborales y funciones dentro de una organización, algo que incide de forma directa en el desempeño general de un grupo de personas, ya que el comportamiento de cada uno condiciona el comportamiento de la organización, lo que quiere decir que, cuando hay un desempeño adecuado hay mayor posibilidad de lograr el éxito organizacional, es decir, que también tiene incidencia en ambiente laboral (Chiavenato, 2011).

El rendimiento laboral está asociado al cumplimiento y resultado de las labores en el lugar de trabajo. Es un tema que comprende diversos significados que se relacionan con las particularidades positivas que benefician la labor que se realizan como la laboriosidad, el empeño, dedicación, lealtad, compromiso, productividad individual de conformidad con los estándares y cometidos para la persona o su cargo laboral (Bardales, 2016). El desempeño puede entenderse como la oportunidad que tienen los empleados para demostrar sus habilidades laborales, conocimientos, competencias, experiencias, capacidades personales y, sus propios valores que contribuyan con el logro de objetivos propuestos por la organización (Penachi, 2019).

Cabe destacar que, factores tanto internos como externos de una empresa inciden de manera significativa en el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que se crea un estilo en el que se desarrollan las actividades según el ambiente laboral; en otras palabras, la conducta de una persona va a depender de cómo lo perciba (Huamaní, 2015). No obstante, también inciden las competencias, cuando los trabajadores incrementen sus habilidades va a

mejorar su rendimiento (Araujo y Leal, 2010). Para Urbano (2018) cuando se va a medir el desempeño laboral no solo se debe tomar en cuenta la cantidad, sino también la calidad de trabajo que realiza un colaborador. Por lo general, se entiende al rendimiento como el balance que encuentra una persona en su lugar de trabajo; la percepción y apreciación que tienen en cuanto a los aspectos estructurales, las relaciones entre compañeros y el ambiente físico, que modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización, resaltando que la gestión del recurso humano es clave para los logros institucionales.

De acuerdo con Lozano (2020) refiere que el comportamiento o desempeño laboral es incidido por la motivación que envuelve el logro, los desafíos, la responsabilidad, el desafío y el reconocimiento, que a su vez son capaces de incrementar la satisfacción laboral, con un buen salario, excelentes condiciones laborales, seguridad y relación con los compañeros. Por su parte, Lipa (2020) agrega que el desempeño laboral se caracteriza por las nociones de efectividad, parcialidad y confiabilidad, por lo que para evaluarlo es necesario tener mucha objetividad para que sea lo más sensato posible, evitando prejuicios, basándose en la efectividad del personal evaluar.

### **Motivación**

Según Cárcamo et al. (2019) la motivación se refiere a las condiciones emocionales con las que cuenta una persona para poder desenvolverse en su ambiente laboral, manifestando actitudes positivas ante los cambios y a las condiciones externas que posiblemente generen algún tipo de variación directa o indirecta en el cumplimiento de las funciones, de igual manera se refleja en el cumplimiento anticipado de la actividad encomendada por la organización.

Cabe destacar que tanto los valores compartidos como el conjunto de experiencias, la visión hacia el futuro y recompensas que se esperan forman parte de la motivación de los miembros de una organización, por lo que es de suma importancia que la organización esté al tanto de lo que motiva, ya que esta puede ser una herramienta poderosa para la evaluación del desempeño (Pastor, 2018).

La motivación se trata de una atracción hacia un objetivo, la cual, de la posibilidad de aceptar el esfuerzo necesario para alcanzarlo, resaltan factores como necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas que forman parte del aprendizaje el motor del mismo. Son condiciones que provocan que los empleados trabajen con mayor o menor intensidad dentro de una organización son las pretensiones y de reacciones y actitudes naturales y propios de las personas que se manifiestan según ciertos estímulos de medios circundante que se presenta (MINSAs, 2012).

### **Responsabilidad**

En el marco de una organización, la responsabilidad se refiere a las diversas funciones que un trabajador asume para la obtención de determinados resultados. Por tal motivo es que muchas personas tratan de evadir las responsabilidades y a otra persona, debido a que no saben cómo administrarse. Por tanto, se puede decir que es un paradigma desde el que se crea un nuevo significado que deben tener las organizaciones con su entorno interno y externo con respecto a la búsqueda de desarrollo sostenible, por lo que deben incluir una ética con valores y principios asociados a respeto de los empleados, al proceso que puede afectar al medio ambiente, a la claridad que pueden producir identificación y confianza con la comunidad que se haga axiomática en la práctica y comportamiento (Vives, 2011).

González (2020) añade que la responsabilidad hacer que las personas comprendan hay una conexión entre los actos que ocurren y los efectos que generan, por lo que reflexionan sobre cada acción. Se trata de los sentimientos que tienen los integrantes de una organización sobre la autonomía para tomar decisiones vinculadas al trabajo, se define quién es el responsable y de qué, para que de esta manera la responsabilidad pueda optimizar el desempeño (Collas, 2019). Asimismo, González, H. González, L. (2010) consideran que la responsabilidad se trata del cumplimiento del trabajo y se de sus resultados.

### **Liderazgo y trabajo en equipo**

Se consideran líderes a aquellos que son capaces de producir un mejor clima laboral adecuado para todos los miembros de una organización para motivarlos a todos y estimularlos para que puedan cumplir metas organizacionales. Además, agrega que es una destreza esencial para guiar la acción de los grupos, para inspirar valores de acción, fijar objetivos y a mejorar la interacción, haciendo una integración de opiniones de todos; mientras que el trabajo en equipo resalta la capacidad de actuar de forma activa para el cumplimiento de objetivos dejando de lado los intereses personales (Achoma, 2020).

Por su parte, Pastor (2018) señala que el liderazgo incide en que todos los miembros de una organización logren cumplir con las metas organizacionales previstas, de forma voluntaria y con entusiasmo. Puesto que el líder es capaz de incidir en la conducta y opiniones, en sus decisiones sin imponer autoridad, puesto que tienen que haber una coordinación, dirección para que otros actúen, marcando pauta de una holística sin tanto esfuerzo, para el grupo. Según González (2020) un verdadero líder es capaz delegar responsabilidades a todos los integrantes de un grupo trabaje en conjunto para cubrir las necesidades del trabajo.

### **Formación y desarrollo personal**

Una de las formas de abordar los problemas para tratar los puntos críticos de la organización son los programas de capacitación y desarrollo, puesto que los mismos son capaces de facilitar el desarrollo de las aptitudes y perfeccionar la comunicación entre los trabajadores, así como desarrolla una mejor visión de la empresa (Pastor, 2018).

Cuando se logra un mejor desarrollo personal, además de haber un crecimiento personal, hay un crecimiento organizacional, ya que se produce un grupo de cambios planificados con respecto a los valores que tienen la intencionalidad de optimizar la efectividad organizacional y el bienestar particular de cada trabajador (González, 2020).

### **Teoría de Desempeño laboral**

La teoría de Kurt Lewin desarrollada en 1939 refiere que el accionar de las personas depende del comportamiento humano, como una serie de eventos que coexisten a una situación en la que en la que confluyen ellos mismos y dichos eventos tienen una naturaleza de transformación en la que cambian e interactúan cada uno de estos con la finalidad de determinar su influencia en ellos. En las organizaciones es un factor que debe ser medido y motivado mediante los cooperadores para el logro de las metas organizacionales (Cárcamo et al. 2019).

### **2.3. Marco conceptual**

**Clima organizacional:** Son todas las percepciones que posee cada uno de los trabajadores con respecto a la organización para la que trabajan (González, H. y González, L., 2010)

**Autorrealización:** Se trata de la perspectiva que tiene un colaborador ante lo que pueda ofrecer la organización en la cual se desarrolla para lograr obtener el crecimiento tanto

personal como profesional en relación a la tarea que realiza con altas expectativas al futuro (Pastor, 2018).

**Involucramiento laboral:** El nivel en el que una persona se siente o está determinada hacia su trabajo, lo que se relaciona con su productividad y permite determinar qué tanta prioridad tiene el trabajo en su vida (Mamani y Rivera, 2019).

**Supervisión:** Es la funcionalidad y significación que tiene la alta gerencia en el control y vigilancia en el cumplimiento de las labores (Palma, 2004).

**Comunicación:** Es la forma en la que una información es transmitida a todos los colaboradores para el adecuado funcionamiento interno de la empresa, por lo que tiene que contar con claridad, fluidez y coherencia (Castro y Espinoza, 2019).

**Condiciones laborales:** Son los elementos requeridos y que suministra una empresa, con la finalidad de que los colaboradores puedan llevar a cabo su labor (Pastor, 2018).

**Desempeño laboral:** Es la percepción sobre el rendimiento que tienen cada uno de los colaboradores sobre el cumplimiento de sus actividades y competencias individuales con la intención de establecer zonas de perfeccionamiento constante para elevar el grado de aporte para el logro de objetivos (Bohórquez et al., 2020).

**Motivación:** Son las condiciones emocionales con las que cuenta una persona para poder desenvolverse en su ambiente laboral, manifestando actitudes positivas para desenvolverse en su ambiente laboral con actitudes positivas ante los cambios (Cárcamo et al., 2019).

**Responsabilidad:** Son las diversas funciones que asume un trabajador para la obtención de resultados empresariales, que incluye ética, valores y principios asociados al respeto (Vives, 2011).

**Liderazgo y trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es necesario para resaltar la capacidad de actuar de forma activa para el cumplimiento de objetivos dejando de lado los intereses personales, por ello debe existir un líder capaz de producir mejor clima laboral, que los motive y los estimule (Achoma, 2020).

**Formación y desarrollo personal:** Para facilitar el desarrollo de las aptitudes y perfeccionar la comunicación de los trabajadores es necesario tratar los puntos críticos de la organización a través de programas de capacitación y desarrollo para el crecimiento personal y organizacional (González, 2020).



## **CAPÍTULO III:**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

**H0<sub>1</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**He<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

- H0<sub>2</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.
- He<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.
- H0<sub>3</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.
- He<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.
- H0<sub>4</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.
- He<sub>4</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023

**H<sub>a</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

### 3.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	Se trata de la percepción sobre los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que guía las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (González y González, 2010).	El clima organizacional fue valorado a través de la Escala de Clima Laboral CL - SPC de Sonia Palma (2004), la cual está conformada por 50 ítems con opciones de respuesta de tipo Likert: Todo o siempre (5), mucho (4), regular (3), poco (2) y ninguna o nunca (1). La interpretación de los puntajes es directa, lo que quiere decir que mientras mayor sea el puntaje, mayor es el atributo que refleja. Tiene un puntaje mínimo de 10 por cada dimensión y un puntaje máximo de 50.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	1, 6, 11, 16 ,21, 26, 31, 36, 41, 46 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33,38,43,48 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	Cuantitativa	Ordinal
Variable 2: Desempeño laboral	Se basa en el rendimiento y productividad que expresa el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente. (Bohórquez et al., 2020).	Son las repuestas valoradas mediante el cuestionario de desempeño laboral que cuenta con 28 ítems que están destinados a medir las dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal, con opciones de respuesta en una escala de tipo Likert: Siempre (3), Frecuentemente (2), A vece (1) y Nunca (0). La interpretación de respuesta es la siguiente: de 0 a 28 puntos se considera un desempeño bajo, de 29 a 56 puntos se considera	Motivación Responsabilidad Liderazgo y trabajo en equipo Formación y desarrollo personal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23. 24, 25, 26, 27, 28	Cuantitativa	Ordinal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Naturaleza de la variable</b>	<b>Escala de medición</b>
		un desempeño promedio y de 57 a 84 puntos hay un desempeño alto.				

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de la investigación**

En cuanto al método general, la presente investigación contó con el método científico de acuerdo con Sánchez, et al. (2018) tiene como finalidad encontrar la información necesaria para entender normas, reglas, pautas y procesos que benefician el alcance de los objetivos previsto, también de la verificación de los resultados mediante el análisis correspondiente.

En cuanto al método específico se empleó el método descriptivo, se refiere al establecimiento de conocimientos informativos o fenómenos de estudio, de igual forma la identificación de las variables y sus dimensiones, las cuales están inmersas en la investigación con la finalidad de obtener resultados de un entendimiento de los análisis consiguientes (Sánchez et al., 2018).

### **4.2. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo básica; según Hernández et al. (2014) se trata de un estudio que tiene la intención de analizar los factores estudiados para el desarrollo de una investigación por lo que se basa esencialmente en la ciencia pura con la intención de generar mayor conocimiento sobre las variables con el uso de teorías y conceptos.

### **4.3. Nivel de investigación**

El presente estudio empleó un nivel relacional, puesto que tiene la intencionalidad de conocer cómo se comporta una variable según la relación con la otra variable. Se proponen hipótesis correlacionales, no se plantean como variables dependientes o independientes, no hay una prevalencia o importancia de una de ellas no existe variación resultados si el orden

de alguna de las variables cambia, por lo que no determina causas, pero puede ser un indicio para una investigación a futuro (Arias, 2021).

#### **4.4. Diseño de investigación**

La presente investigación contó con un diseño no experimental, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) indican que las variables no son manipuladas de forma deliberada, lo que quiere decir que se trata de estudios en los que los cambios no se hacen de forma intencional las variables para ver su efecto, es decir, el desarrollo de las variables solo se observa en su entorno natural para su análisis. Además, consideró con un diseño correlacional, puesto que se pretendió vincular conceptos, hechos o variables para medir las variables y su relación en términos estadísticos. Aunado a ello, fue de corte transversal, puesto que los datos se recopilaban en un determinado período de tiempo.

#### **4.5. Población y muestra**

##### **4.5.1. Población**

Se trata cada uno de los elementos que tienen una serie de características en común y que se adaptan a los criterios del autor para ser involucrados en el estudio y en el desarrollo de las hipótesis de investigación (Sánchez, 2018). Para el caso de la presente investigación se computó una población de 100 trabajadores de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Lima.

##### **4.5.2. Muestra**

Mientras que la muestra se trata de un subconjunto extraído de la población. Para el caso de la presente investigación se empleó con una muestra conformada por 97 trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2023.

**Criterios de inclusión**

- ✓ Trabajadores que se encuentren laborando de manera activa en la empresa de seguridad.
- ✓ Trabajadores que brinden su consentimiento para formar parte de la investigación.

**Criterios de exclusión**

- ✓ Trabajadores que se encuentren de permiso o licencia.
- ✓ Trabajadores no quieran formar parte de la investigación.
- ✓ Trabajadores que no formen parte de la empresa al momento de aplicar el cuestionario.

**Tipo de muestreo**

En la presente investigación se recurrió un tipo de muestreo no probabilístico intencional de tipo censal donde todos los integrantes de la población formarán parte de la muestra.

**4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****Técnicas**

Se trata del procedimiento que se emplea en una investigación determinada con el propósito de comprobar los hechos en su entorno, razón por la cual es necesario del uso de los instrumentos que garanticen la evaluación de la información obtenida en el transcurso del desarrollo de la investigación (Hernández et al., 2014); en el caso de la presente investigación se manejó la encuesta con la finalidad obtener datos a través de pruebas estadísticas que son realizadas en determinada muestra de objeto de análisis.



### **Procedimiento de recolección de datos**

Para recabar los datos necesarios, se comenzó con la coordinación con un representante de la empresa para plantearle el proceso de respuesta por parte de los trabajadores a través de los cuestionarios para medir el clima organizacional y otro para medir el desempeño laboral.

### **Instrumentos**

Para medir el clima organizacional se usó la Escala de Clima Laboral CL- SPC de Sonia Palma (2004), el cual permitió describir un nivel de percepción integral del ambiente laboral y específica con respecto a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales. Las puntuaciones establecidas van de 1 a 5 puntos. Las categorías diagnósticas para el instrumento se basan en las puntuaciones directas de instrumentos y tomando como criterio que la máxima puntuación, revela una mejor percepción del ambiente de trabajo y recíprocamente.

**Tabla 2***Ficha técnica del instrumento de la variable Clima Organizacional*

<b>Nombre:</b>	Escala de Clima Organizacional CL – SPC
<b>Autor:</b>	Sonia Palma
<b>Año de creación:</b>	2004
<b>Adaptación</b>	Pastor (2018)
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva, con una duración de 30 minutos aproximadamente
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de percepción total del ambiente laboral y detallar cómo se sienten con respecto a su Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

La escala CL- SPC fue creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004 con la intención de explorar el clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a los aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con el resto de sus compañeros y condiciones laborales que hagan más sencillas la realización de las actividades.

### **Validez**

Para la validez el instrumento fue sometido a juicio de tres expertos, quienes realizaron un análisis factorial exploratorio con el obtuvieron que hay un nivel de

significancia alta de  $p = < 0,05$  (Pastor, 2018). En cuanto al presente estudio la validación estaría a cargo de 3 jueces expertos quienes determinarían la idoneidad y pertinencia de cada uno de los ítems de cuestionario.

### **Confiabilidad**

Con respecto a la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach se alcanzó una valoración 0,833 o 83,3% indicando que el instrumento es confiable (Pastor, 2018).

**Tabla 3**

*Resumen de casos prueba piloto variable 1: Clima Organizacional*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	25	100.0

En el resumen de la prueba piloto para la variable "Clima Organizacional", se observa un total de 25 casos válidos, lo que indica que no se excluyeron datos en esta etapa. Este resultado sugiere que la recolección de datos para la variable en cuestión se llevó a cabo de manera completa y no hubo casos excluidos debido a problemas o limitaciones específicas. La totalidad de los casos validados proporciona una base sólida para la evaluación y análisis subsiguiente del clima organizacional en el contexto de la investigación.

**Tabla 4**

*Confiabilidad prueba piloto variable 1: Clima Organizacional*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.958	0.959	50

En la evaluación de la confiabilidad de la prueba piloto para la variable "Clima Organizacional", se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.958 y un Alfa de Cronbach

basado en elementos estandarizados de 0.959. Estos valores indican una alta consistencia interna entre los elementos de la variable, demostrando una fiabilidad robusta en la medición del clima organizacional. Con un total de 50 elementos evaluados, la confiabilidad obtenida sugiere que la variable es confiable y estable, proporcionando una base sólida para la aplicación de la prueba en el estudio principal.

**Tabla 5**

*Resumen de casos prueba final variable 1: Clima Organizacional*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	97	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	97	100.0

En la prueba final de la variable "Clima Organizacional", se contabilizaron un total de 97 casos válidos, lo que representa el 100% de la muestra. No se excluyó ningún caso, lo que indica que la totalidad de los participantes fueron considerados en el análisis. Este resultado confirma la integridad y completitud de los datos recopilados durante la aplicación final de la prueba en el contexto del estudio de investigación.

**Tabla 6**

*Confiabilidad prueba final variable 1: Clima Organizacional*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.988	0.988	50

En la prueba final de la variable "Clima Organizacional", se obtuvo una alta confiabilidad con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.988, basado en elementos estandarizados. Este valor sugiere una consistencia interna muy robusta entre los ítems de la variable, indicando que las preguntas relacionadas con el clima organizacional miden de

manera coherente la misma dimensión subyacente. Con un total de 50 elementos en la variable, esta alta confiabilidad refuerza la solidez de la medición y la capacidad de obtener resultados confiables y consistentes.

### **Tabla 7**

#### *Ficha técnica del instrumento de la variable Desempeño laboral*

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de Desempeño Laboral
<b>Autores:</b>	María Rodríguez Casaperalta y Dora Liliana Ramírez Herrera
<b>Año de creación:</b>	2015
<b>Adaptación</b>	Pastor (2018)
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva, con una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente
<b>Objetivo:</b>	Describir el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores según su motivación, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo y formación y desarrollo personal.

El cuestionario de desempeño laboral cuenta con 28 ítems los cuales se enfocan en medir las dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal. Con opciones de respuesta presentadas en una escala de tipo Likert: Siempre (3), Frecuentemente (2), A veces (1) y Nunca (0). La interpretación de respuesta es la siguiente: de 0 a 28 puntos se considera un desempeño bajo, de 29 a 56 puntos se considera un desempeño promedio y de 57 a 84 puntos hay un desempeño alto.

#### **Validez**

La validación se realizó a través de juicio de expertos y tras haber realizado un análisis exploratorio con el obtuvieron un nivel de significancia alta de  $p = < 0,05$  (Pastor, 2018). En

el caso de la presente investigación, la validación será realizada por juicio de 3 expertos quienes determinarían la idoneidad y pertinencia de los ítems de los cuestionarios que serían aplicados.

Para el presente estudio, la confiabilidad fue realizada mediante una prueba piloto de 25 participantes haciendo uso del Alfa de Cronbach, siendo que los mismos permitieron determinar la fiabilidad de cada uno de los instrumentos empleados en el desarrollo de este estudio.

### **Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach para la evaluación de la consistencia interna del instrumento con la se alcanzó un nivel 0,723 o 72.30%, lo que indica que el instrumento es confiable (Pastor, 2018). Para el presente estudio, la confiabilidad será realizada mediante una prueba piloto de 25 participantes haciendo uso del Alfa de Cronbach, siendo que los mismos permitirían determinar la fiabilidad de cada uno de los instrumentos empleados en el desarrollo de este estudio.

**Tabla 8**

*Resumen de casos prueba piloto variable 2: Desempeño Laboral*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	25	100.0

En la prueba piloto de la variable "Desempeño Laboral", se registraron 25 casos válidos, lo que representa el 100% del total de participantes. No se excluyó ningún caso durante esta fase, indicando que todos los datos recopilados fueron considerados en el análisis.

**Tabla 9***Confiabilidad prueba piloto variable 2: Desempeño Laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.971	0.971	28

La prueba piloto para la variable "Desempeño Laboral" mostró un total de 25 casos válidos, representando el 100% de participantes, sin casos excluidos. La confiabilidad, medida a través del Alfa de Cronbach, fue de 0.971, indicando una consistencia interna bastante alta en la escala utilizada para evaluar el desempeño laboral. Este valor se obtuvo a partir de 28 elementos evaluados. Un Alfa de Cronbach cercano a 1 sugiere una buena fiabilidad de la escala para medir la variable en cuestión.

Ahora bien, para el caso del presente estudio, la aplicación de los instrumentos fue realizada presencialmente con los trabajadores de la empresa de seguridad, lo cual como consecuencia de la cantidad de personas que serían encuestadas, se pasó a pautar los días en los que sería llevado a cabo el proceso a fin de que no perjudicara el ejercicio de sus funciones, siendo necesario hacer mención de la confidencialidad de la información proporcionada y los fines académicos que la misma tenía.

**Tabla 10***Resumen de casos prueba final variable 2: Desempeño Laboral*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	97	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	97	100.0

En la prueba final para la variable "Desempeño Laboral", se registraron 97 casos válidos, abarcando el 100% de los participantes, sin ningún caso excluido. Esto indica que todos los datos recopilados durante la prueba final fueron considerados en el análisis.

**Tabla 11***Confiabilidad prueba final variable 2: Desempeño Laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0.965	0.965	28

La prueba final para la variable "Desempeño Laboral" demostró una alta confiabilidad, ya que el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0.965. Esta medida sugiere una consistencia interna robusta en las respuestas proporcionadas por los participantes en relación con los elementos que componen la variable. La base de elementos estandarizados también arrojó un Alfa de Cronbach de 0.965, confirmando la solidez de la escala utilizada. Con un total de 28 elementos, se evidencia una consistencia confiable en la medición de la variable "Desempeño Laboral" durante la prueba final.

#### **4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Se trata de un procedimiento esencial para determinar factores, tipos y categorías con respecto a la información que se obtenga con el objetivo de analizarlos para conseguir datos pertinentes que permitan el desarrollo de resultados que den respuesta a las preguntas de investigación, no obstante, es menester que la información generada se agrupe y se ordene de modo que se haga más sencillo el análisis (Balestrini, 2006).

Para el caso de la presente investigación se va a emplear el programa estadístico SPSS en su versión 27, además de los procesos estadístico que se usarán con la finalidad de conseguir información cuantitativa que arrojarán las tablas y figuras pertinente para tener información con respecto a los niveles de cada una de las variables y sus respectivas variables. De igual manera se va a plantear la prueba de correlación Rho de Spearman con el objetivo de precisar los resultados interferenciales y comprobar las hipótesis de estudio.



#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

El estudio tomó lo que se estipula en el código Internacional de Núremberg, 1947; el cual contempla principios básicos como: El consentimiento voluntario, es decir que las personas objetos de la investigación puedan ejercer la libertad de escoger y pueda dar su consentimiento para participar en el estudio, esta se realizó con la meta de aportar a la sociedad, y fue conducido por personas científicamente calificadas y de manera tal, que no haya sufrimiento o daño físico o mental a los participantes de la investigación. Tener en cuenta que, durante el momento del proceso de ejecución, los participantes que deseaban interrumpir o abandonar su participación tenían plena libertad de hacerlo.

Para el desarrollo de la presente investigación se cumplió con las normas establecidas en el Reglamento General de la Universidad Peruana Los Andes, concretamente lo establecido en el artículo 27 a fin de salvaguardar la integridad física y psicológica de los trabajadores de la empresa de seguridad. Asimismo, se garantizó la protección de cada trabajador, en tal sentido fue resguardada su dignidad, libertad e identidad, además del derecho a la confidencialidad y privacidad de cada participante de la empresa. En ese contexto, se solicitó el consentimiento informado para que de forma libre brinden la voluntad de querer formar parte del estudio, además se tomó en cuenta el principio de beneficencia y no maleficencia por lo que no ocurrieron ningún tipo de accidentes que causen lesiones cognitivas o fisiológicas. Por otro lado, se procuró proteger al medio ambiente de las consecuencias negativas, resguardando la bioseguridad de los seres vivos, es decir que ningún elemento de la naturaleza fue dañado durante la aplicación de los cuestionarios.

En ese mismo sentido, fue garantizado el artículo 28 del Reglamento General de la Universidad Peruana Los Andes, por ende, la autora adaptó su comportamiento a fin de garantizar que el estudio sea pertinente, original y coherente, además se trabajó con rigor

científico para asegura la validez, fiabilidad y credibilidad de los cuestionarios y los métodos acoplados a la investigación. Además, cabe recalcar que toda responsabilidad de la investigación fue asumida por parte de la autora, siendo pertinente tomar en consideración para ello, las consecuencias individuales derivan de la misma, así como la confiabilidad y el anonimato de los trabajadores, mientras que los hallazgos serán reportados de forma oportuna a la comunidad científica, siendo que la autora no tuvo ningún lucro por parte de las respuestas de los trabajadores garantizando con ello que los fines del presente estudio son estrictamente académicos.

Por último, el código de ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú, que nos obliga el respeto a la dignidad del ser humano y se comprometen a preservar y proteger los derechos humanos. Considerándose en particular al artículo N° 20, donde se establece “El psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación”.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de los resultados

##### 5.1.1. Descripción de resultados

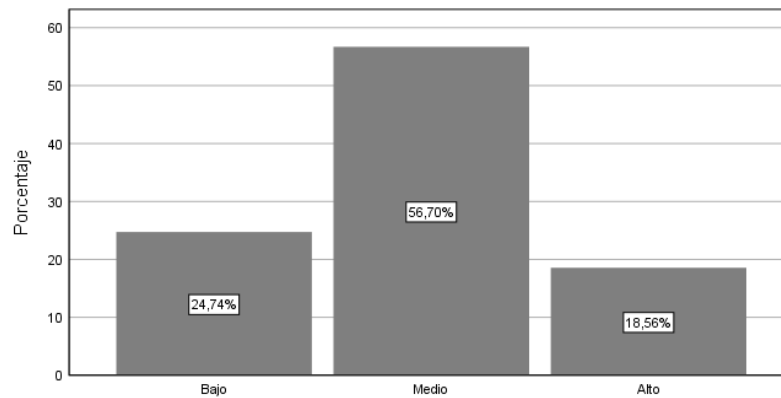
**Tabla 12**

*Nivel de clima organizacional en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	24.74%
Medio	55	56.70%
Alto	18	18.56%
Total	97	100.00%

**Figura 1**

*Nivel de clima organizacional en los trabajadores*



El análisis del nivel de clima organizacional en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución significativa en tres categorías: bajo, medio y alto. Con un 24.74% de empleados experimentando un bajo clima organizacional, más del 56% se sitúa en la categoría intermedia, mientras que un 18.56% disfruta de un ambiente laboral altamente positivo. El porcentaje acumulado del 81.44% de

empleados con niveles de clima organizacional entre medio y alto indica que, a pesar de algunos desafíos, la mayoría de la fuerza laboral percibe un entorno laboral saludable.

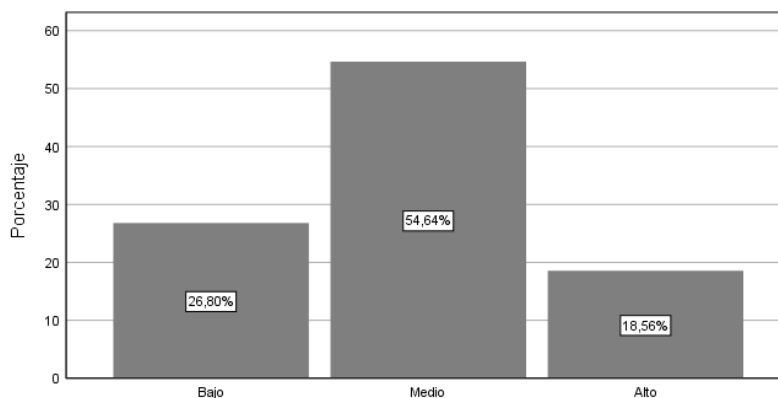
**Tabla 13**

*Nivel de Autorrealización en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	26.80%
Medio	53	54.64%
Alto	18	18.56%
Total	97	100.00%

**Figura 2**

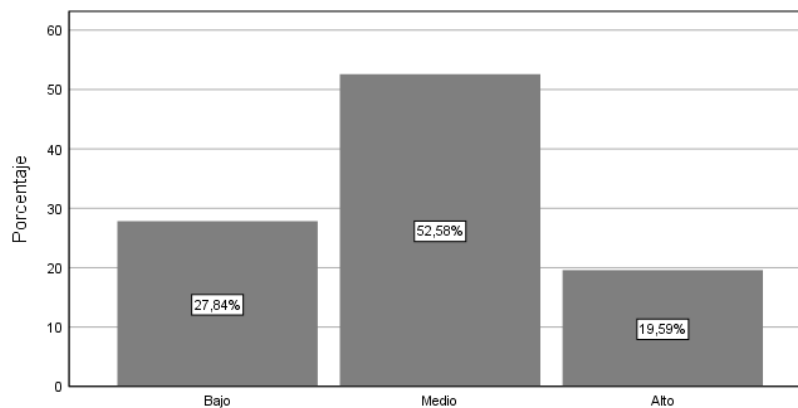
*Nivel de Autorrealización en los trabajadores*



El análisis del nivel de autorrealización en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución significativa en tres categorías: bajo, medio y alto. Un 26.80% de los empleados se encuentra en la categoría de bajo nivel de autorrealización, mientras que un 54.64% se sitúa en la categoría intermedia. Por otro lado, un alentador 18.56% de la fuerza laboral muestra un alto nivel de autorrealización. El porcentaje acumulado del 81.44% de empleados con niveles de autorrealización entre medio y alto indica que la mayoría de la fuerza laboral percibe un cierto grado de satisfacción y logro personal.

**Tabla 14***Nivel de Involucramiento laboral en los trabajadores*

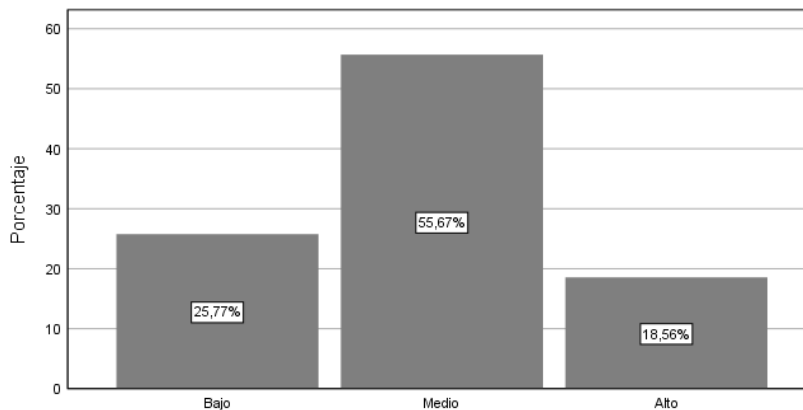
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27.84%
Medio	51	52.58%
Alto	19	19.59%
Total	97	100.00%

**Figura 3***Nivel de Involucramiento laboral en los trabajadores*

El análisis del nivel de involucramiento laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución significativa en tres categorías: bajo, medio y alto. Un 27.84% de los empleados se encuentra en la categoría de bajo involucramiento laboral, mientras que un 52.58% se sitúa en la categoría intermedia. Por otro lado, un alentador 19.59% de la fuerza laboral muestra un alto nivel de involucramiento laboral. El porcentaje acumulado del 80.41% de empleados con niveles de involucramiento laboral entre medio y alto sugiere que la mayoría de la fuerza laboral tiene un compromiso significativo con sus responsabilidades y el entorno laboral.

**Tabla 15***Nivel de supervisión en los trabajadores*

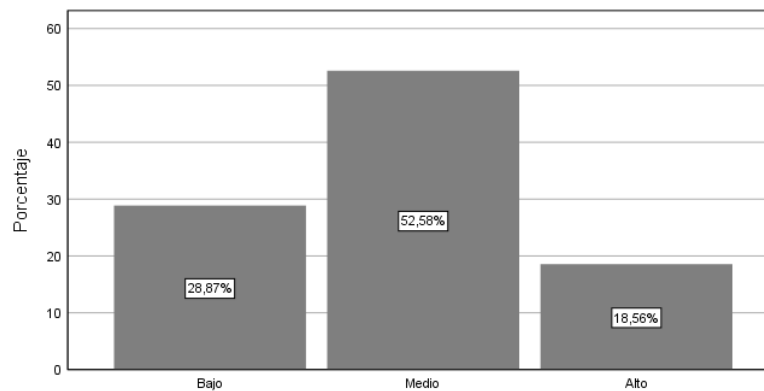
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	25.77%
Medio	54	55.67%
Alto	18	18.56%
Total	97	100.00%

**Figura 4***Nivel de supervisión en los trabajadores*

El análisis del nivel de supervisión en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución significativa en tres categorías: bajo, medio y alto. Un 25.77% de los empleados se encuentra en la categoría de bajo nivel de supervisión, mientras que un 55.67% se sitúa en la categoría intermedia. Por otro lado, un 18.56% de la fuerza laboral muestra un alto nivel de supervisión. El porcentaje acumulado del 81.44% de empleados con niveles de supervisión entre medio y alto sugiere que la mayoría de la fuerza laboral tiene una percepción positiva sobre la supervisión en su lugar de trabajo.

**Tabla 16***Nivel de comunicación en los trabajadores*

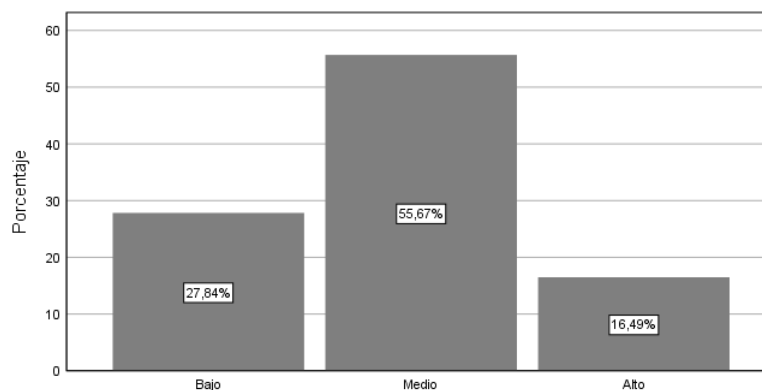
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	28.87%
Medio	51	52.58%
Alto	18	18.56%
Total	97	100.00%

**Figura 5***Nivel de comunicación en los trabajadores*

El análisis del nivel de comunicación en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución en tres categorías: bajo, medio y alto. El 28.87% de los empleados se encuentra en la categoría de bajo nivel de comunicación, mientras que un 52.58% se sitúa en la categoría intermedia. Por otro lado, un 18.56% de la fuerza laboral muestra un alto nivel de comunicación. El porcentaje acumulado del 81.44% de empleados con niveles de comunicación entre medio y alto sugiere que la mayoría de la fuerza laboral tiene una percepción positiva sobre la comunicación en su lugar de trabajo.

**Tabla 17***Nivel de condiciones laborales en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27.84%
Medio	54	55.67%
Alto	16	16.49%
Total	97	100.00%

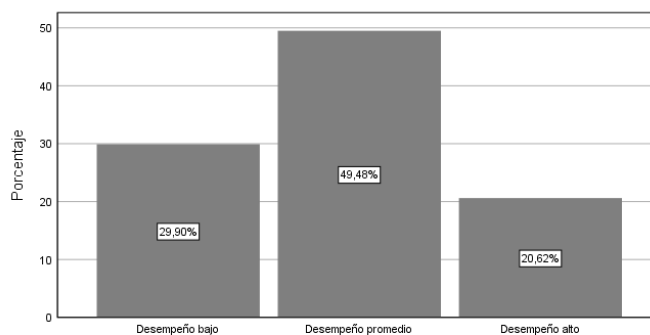
**Figura 6***Nivel de condiciones laborales en los trabajadore*

El análisis del nivel de condiciones laborales en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución en tres categorías: bajo, medio y alto. El 27.84% de los empleados se encuentra en la categoría de bajo nivel de condiciones laborales, mientras que un 55.67% se sitúa en la categoría intermedia. El porcentaje acumulado del 83.51% de empleados con niveles de condiciones laborales entre medio y alto sugiere que la mayoría de la fuerza laboral tiene una percepción positiva sobre su entorno de trabajo.



**Tabla 18***Nivel de desempeño laboral en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño bajo	29	29.90%
Desempeño promedio	48	49.48%
Desempeño alto	20	20.62%
Total	97	100.00%

**Figura 7***Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2023*

El análisis del nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima para el año 2023 revela una distribución en tres categorías: desempeño bajo, promedio y alto. El 29.90% de los empleados muestra un desempeño bajo, mientras que el 49.48% tiene un desempeño promedio. Por otro lado, un 20.62% de la fuerza laboral destaca por un alto desempeño.

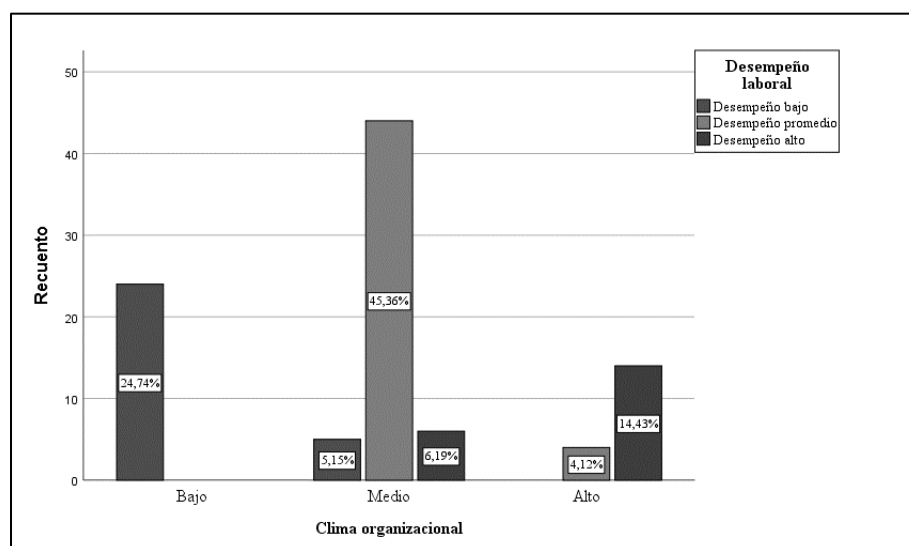
### 5.1.2. Descripción de los objetivos

#### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**Tabla 19***Contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Clima organizacional	Bajo	24 24.74%	0 0.00%	0 0.00%	24 24.74%
	Medio	5 5.15%	44 45.36%	6 6.19%	55 56.70%
	Alto	0 0.00%	4 4.12%	14 14.43%	18 18.56%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 8***Cruce entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores*

La tabla 19 presenta un cruce detallado entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se observa que, en el grupo con clima organizacional bajo, el 24.74% de los empleados tiene un desempeño laboral bajo, mientras que, en el grupo con clima medio, el 45.36% muestra un desempeño promedio y el 6.19% un desempeño alto. Por último, en el grupo con clima alto, el 14.43% presenta un desempeño alto. Estos resultados proporcionan una visión integral de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral,

permitiendo identificar posibles patrones o tendencias que podrían influir en la productividad y bienestar de los empleados.

### Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

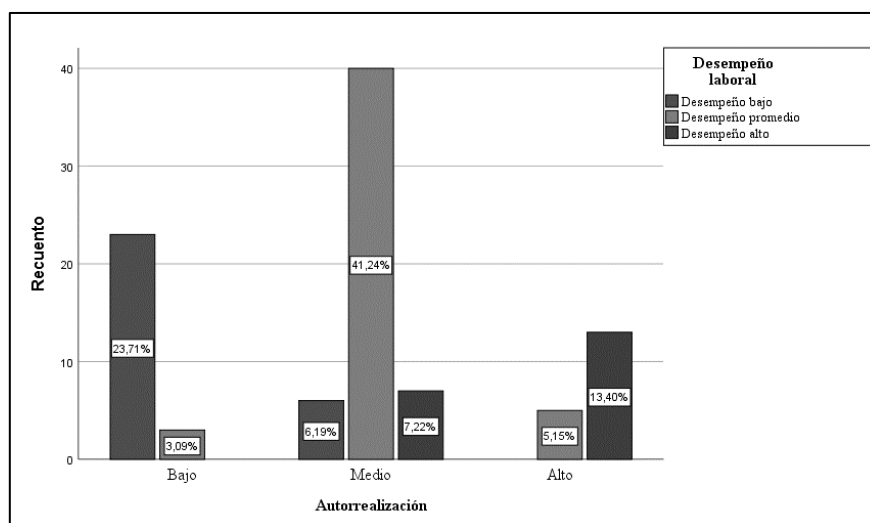
**Tabla 20**

*Contingencia entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Autorrealización	Bajo	23 23.71%	3 3.09%	0 0.00%	26 26.80%
	Medio	6 6.19%	40 41.24%	7 7.22%	53 54.64%
	Alto	0 0.00%	5 5.15%	13 13.40%	18 18.56%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 9**

*Cruce entre dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores*



La Tabla 20 presenta un cruce detallado entre la dimensión de autorrealización y el desempeño laboral. Se observa que, en el grupo con baja autorrealización, el 23.71% de los

empleados muestra un desempeño laboral bajo, mientras que en el grupo con autorrealización media, el 41.24% tiene un desempeño promedio y el 7.22% un desempeño alto. En el grupo con alta autorrealización, el 13.40% presenta un desempeño alto. Estos resultados proporcionan una comprensión específica de cómo la dimensión de autorrealización puede influir en el desempeño laboral, lo que podría tener implicaciones significativas para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores en la empresa.

### **Objetivo específico 2**

Identificar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

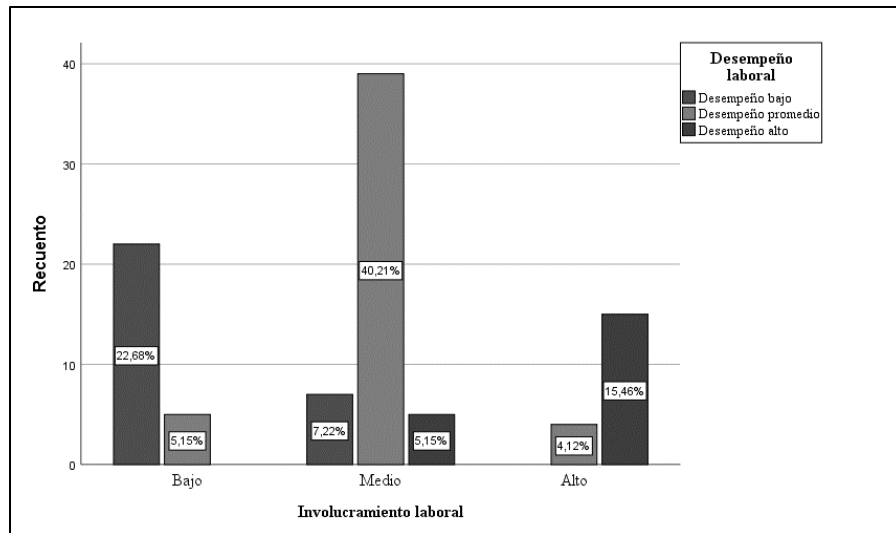
**Tabla 21**

*Contingencia entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Involucramiento laboral	Bajo	22 22.68%	5 5.15%	0 0.00%	27 27.84%
	Medio	7 7.22%	39 40.21%	5 5.15%	51 52.58%
	Alto	0 0.00%	4 4.12%	15 15.46%	19 19.59%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 10**

*Cruce entre dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral*



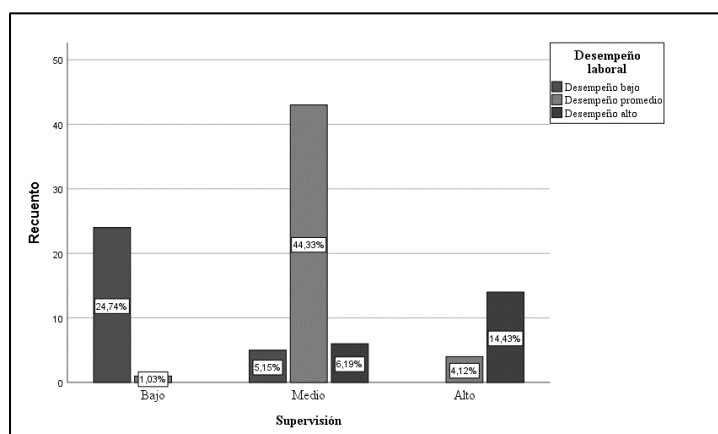
La Tabla 21 proporciona un análisis detallado de este cruce. Se observa que, en el grupo con bajo involucramiento laboral, el 22.68% de los empleados muestra un desempeño laboral bajo, mientras que, en el grupo con involucramiento medio, el 40.21% tiene un desempeño promedio y el 5.15% un desempeño alto. En el grupo con alto involucramiento laboral, el 15.46% presenta un desempeño alto. Estos resultados indican cómo la dimensión de involucramiento laboral podría tener una relación con el desempeño laboral, ofreciendo información valiosa sobre la importancia de fomentar un mayor involucramiento para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa.

### **Objetivo específico 3**

Identificar la relación que existe entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**Tabla 22***Contingencia entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Supervisión	Bajo	24 24.74%	1 1.03%	0 0.00%	25 25.77%
	Medio	5 5.15%	43 44.33%	6 6.19%	54 55.67%
	Alto	0 0.00%	4 4.12%	14 14.43%	18 18.56%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 11***Cruce entre dimensión supervisión y el desempeño laboral*

Se observa que, en el grupo con supervisión baja, el 24.74% de los empleados muestra un desempeño laboral bajo, mientras que, en el grupo con supervisión media, el 44.33% tiene un desempeño promedio y el 6.19% un desempeño alto. En el grupo con supervisión alta, el 14.43% presenta un desempeño alto. Estos resultados sugieren una relación entre la dimensión de supervisión y el desempeño laboral, destacando la importancia de una supervisión efectiva para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa de seguridad.

#### Objetivo específico 4

Identificar la relación que existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

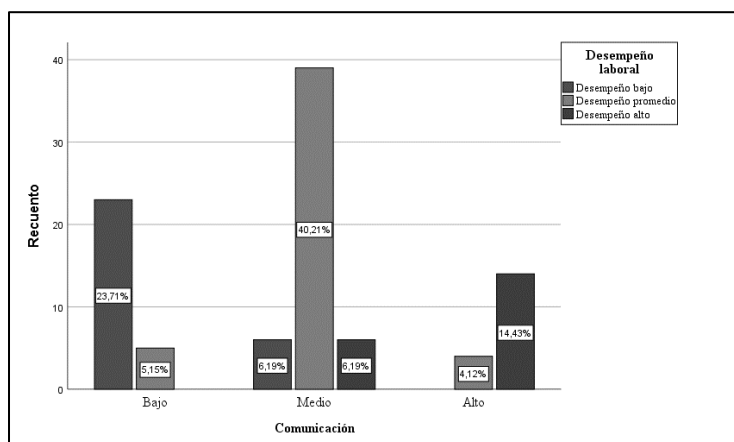
**Tabla 23**

*Contingencia entre la dimensión comunicación y el desempeño*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Comunicación	Bajo	23 23.71%	5 5.15%	0 0.00%	28 28.87%
	Medio	6 6.19%	39 40.21%	6 6.19%	51 52.58%
	Alto	0 0.00%	4 4.12%	14 14.43%	18 18.56%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 12**

*Cruce entre dimensión comunicación y el desempeño laboral*



En la Tabla 23. Se observa que, en el grupo con comunicación baja, el 23.71% de los empleados muestra un desempeño laboral bajo, mientras que, en el grupo con comunicación media, el 40.21% tiene un desempeño promedio y el 6.19% un desempeño alto. En el grupo con comunicación alta, el 14.43% presenta un desempeño alto. Estos resultados sugieren una relación entre la dimensión de comunicación y el desempeño laboral, resaltando la

importancia de una comunicación efectiva para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa de seguridad.

### Objetivo específico 5

Identificar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

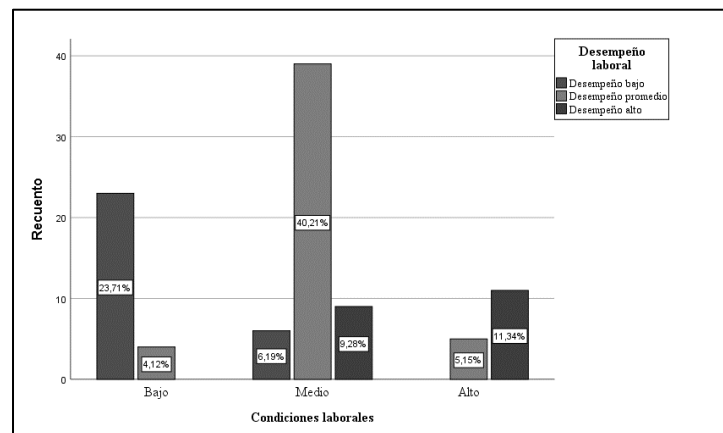
**Tabla 24**

*Contingencia entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño promedio	Desempeño alto	
Condiciones laborales	Bajo	23 23.71%	4 4.12%	0 0.00%	27 27.84%
	Medio	6 6.19%	39 40.21%	9 9.28%	54 55.67%
	Alto	0 0.00%	5 5.15%	11 11.34%	16 16.49%
Total		29 29.90%	48 49.48%	20 20.62%	97 100.00%

**Figura 13**

*Cruce entre dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral*



En la Tabla 24. Se observa que, en el grupo con condiciones laborales bajas, el 23.71% de los empleados muestra un desempeño laboral bajo, mientras que, en el grupo con condiciones laborales medias, el 40.21% tiene un desempeño promedio y el 9.28% un



desempeño alto. En el grupo con condiciones laborales altas, el 11.34% presenta un desempeño alto. Estos resultados sugieren una relación entre la dimensión de condiciones laborales y el desempeño laboral, indicando que unas mejores condiciones pueden estar asociadas a un mayor rendimiento de los trabajadores en la empresa de seguridad.

## **5.2. Contrastación de hipótesis**

### **5.2.1. Contrastación de Hipótesis General**

#### **a) Planteamiento de la Hipótesis**

**H0** No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**H1** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

#### **b) Nivel de significancia o riesgo**

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

#### **c) Estadística de prueba**

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 25***Contrastación de hipótesis general*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,889**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,889**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .889$ , es decir una correlación alta y directa.

#### c) Lectura del P. valor

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

**d) Decisión estadística**

Siendo p valor = .000

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**e) Conclusión estadística**

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**f) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**5.2.2. Contrastación de Hipótesis específica**

**Contrastación de Hipótesis específica 1**

**a) Planteamiento de la Hipótesis**

$H_{01}$  No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**He<sub>1</sub>** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

**c) Estadística de prueba**

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 26**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

			<b>Autorrealización</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1.000	,811**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,811**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .811$ , es decir una correlación alta y directa.

#### g) Lectura del P. valor

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

#### h) Decisión estadística

Siendo p valor = .000.

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### i) Conclusión estadística

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**j) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**Contrastación de Hipótesis específica 2****a) Planteamiento de la Hipótesis**

**H<sub>02</sub>** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**H<sub>e2</sub>** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

**c) Estadística de prueba**

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 27***Contrastación de hipótesis específica 2*

			<b>Involucramiento laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,841**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,841**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .841$ , es decir una correlación alta y directa.

#### d) Lectura del P. valor

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

**e) Decisión estadística**

Siendo p valor = .000.

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**f) Conclusión estadística**

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**g) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**Contrastación de Hipótesis específica 3**

**a) Planteamiento de la Hipótesis**

**$H_{03}$**  No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**$H_{e3}$**  Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.



**b) Nivel de significancia o riesgo**

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

**c) Estadística de prueba**

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 28**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

			<b>Supervisión</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1.000	,852**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,852**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla.

**Interpretación de los coeficientes de correlación**

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .852$ , es decir una correlación alta y directa.

**d) Lectura del P. valor**

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

**e) Decisión estadística**

Siendo p valor = .000.

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**f) Conclusión estadística**

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**g) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

### Contrastación de Hipótesis específica 4

#### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H0<sub>4</sub>** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**He<sub>4</sub>** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

#### b) Nivel de significancia o riesgo

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

#### c) Estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 29**

*Contrastación de hipótesis específica 4*

			<b>Comunicación</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,860**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,860**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .860$ , es decir una correlación alta y directa.

#### d) Lectura del P. valor

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

#### e) Decisión estadística

Siendo p valor = .000.

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### f) Conclusión estadística

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**g) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**Contrastación de Hipótesis específica 5**

**a) Planteamiento de la Hipótesis**

**H<sub>05</sub>** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**He<sub>5</sub>** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

El 5%, que representa la tasa de significancia, indica el nivel máximo de error permitido en el caso de que la hipótesis alternativa sea incorrecta.

**c) Estadística de prueba**

El coeficiente de correlación de Spearman se elige debido a la naturaleza cualitativa de las variables y al hecho de que poseen una escala de medición ordinal.

**Tabla 30***Contrastación de hipótesis específica 5*

			<b>Condiciones laborales</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	,848**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,848**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	97	97

El resultado ubicamos en la siguiente tabla.

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación obtenemos  $r_s = .848$ , es decir una correlación alta y directa.

#### d) Lectura del P. valor

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna si se cumple que p valor sea mayor que el nivel de significancia.  $p > .05$ .

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula si se cumple que p valor sea menor que el nivel de significancia.  $p < .05$ .

**e) Decisión estadística**

Siendo p valor = .000.

Entonces es menor que el nivel de significancia ( $.000 < .05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**f) Conclusión estadística**

Con un nivel de significancia estadística del .05(5%), se obtuvo un P valor de .000, lo cual permite rechazar  $H_0$  y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

**g) Interpretación de resultados**

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina que, existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación actual ha identificado una correlación positiva fuerte (coeficiente de 0.889) entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima. Este hallazgo es particularmente significativo, y su importancia radica en su capacidad para informar y guiar intervenciones prácticas destinadas a optimizar la gestión del talento humano. La relevancia de este objetivo se justifica a la luz de la literatura existente y la necesidad palpable de estrategias que mejoren el ambiente laboral, como se destacó en los estudios de Macías y Vanga (2021), quienes concluyeron que es esencial la implementación de estrategias para la mejora del clima organizacional en función del desempeño laboral. Este enfoque encuentra resonancia en los resultados obtenidos por Toapanta et al. (2020), quienes, aunque reportaron una relación más tenue, también reconocieron una interacción entre el clima organizacional y el rendimiento de los empleados. La consistencia de estos resultados con los presentados previamente por Sancho (2021), quien encontró una relación directa y moderada entre las variables estudiadas, refuerza la robustez de nuestras conclusiones. Estos resultados convergentes subrayan la evidencia de que un clima organizacional favorable es un componente crucial para la mejora del desempeño laboral. Asimismo, se destacan las implicaciones prácticas de estos descubrimientos, proporcionando una base sólida para que los gestores desarrollen políticas efectivas que fomenten un ambiente de trabajo óptimo.

Este estudio centrado en el objetivo específico 1, reveló una relación positiva y fuerte (coeficiente de 0.811), entre la autorrealización personal y la eficacia en el ámbito laboral. Esta conclusión apoya los hallazgos de Paredes y Quiroz en 2021, quienes en su investigación argumentaron que el rendimiento en el trabajo se ve influenciado significativamente por la autoactualización de los empleados. Este efecto es parcialmente atribuible a la motivación



generada por el ambiente organizacional propicio. A pesar de la fuerza de estos resultados, su absoluta contundencia aún se cuestiona. En contraste, el trabajo de González en 2020 corroboró que existe un impacto positivo en la productividad laboral de individuos que alcanzan niveles más altos de autorrealización. Estos estudios en conjunto sugieren que el proceso de autorrealización, siendo un componente esencial del crecimiento personal, contribuye significativamente a mejorar la calidad del desempeño laboral de los trabajadores.

En base al objetivo específico 2, se evidencia una relación positiva y significativa fuerte, con un coeficiente de 0.841, entre el involucramiento y el desempeño laboral. Esta relación se alinea con teorías administrativas contemporáneas que postulan la implicación activa y el compromiso emocional del empleado como piedras angulares para el logro de una alta eficacia y eficiencia operativa. En la práctica, esto se manifiesta en una dedicación intensificada y un entusiasmo renovado, que indiscutiblemente culmina en una mejora palpable del desempeño laboral. Estos descubrimientos son paralelos a los presentados por Pariona et al. (2021), quienes identificaron una interacción directa entre la motivación intrínseca de los trabajadores, su voluntad de tomar la iniciativa y la excelencia en su desempeño profesional. De manera similar, Dávila et al. (2021), encontraron que la percepción de un ambiente laboral positivo por parte de los empleados conlleva a una satisfacción laboral sustancialmente mayor. Estos resultados colectivamente resaltan la importancia crítica de fomentar un entorno organizacional que valore y promueva la participación activa y el bienestar emocional de los empleados, ya que estos factores son determinantes claves para la realización de su potencial laboral.

La investigación realizada en el contexto del objetivo específico 3, los resultados señalaron una relación positiva entre la supervisión y el desempeño laboral, tal como lo indica el coeficiente de correlación de 0.852. Esta fuerte conexión se hace eco de los

descubrimientos previos de Chagray et al. (2020), quienes evidenciaron que acciones de supervisión tales como la organización de actividades lúdicas y la impartición de charlas informativas y formativas, son factores que contribuyen positivamente al desempeño en una compañía lechera ubicada en Perú. Estas actividades, que enmarcan el espectro de la supervisión, parecen fomentar un ambiente de trabajo más dinámico y participativo. De forma complementaria, el trabajo investigativo de Mendoza (2021) corroboró esta tendencia al identificar una correlación alta y directa entre la calidad de la supervisión y la eficacia con la que los empleados realizan sus labores. En base a estos estudios, se puede inferir que una supervisión que va más allá del mero control y se orienta hacia el estímulo y la orientación estratégica puede potenciar la motivación del personal, fomentando un compromiso más arraigado con los fines empresariales. Resalta, por tanto, la importancia crítica de una supervisión que se caracterice por su enfoque en el desarrollo y bienestar de los trabajadores. Se enfatiza que el rol del supervisor no se limita a la evaluación del desempeño, sino que es fundamental su participación activa en la creación de un entorno laboral que inspire y capacite al personal. Esto incluye no solo la supervisión directa de las tareas, sino también el impulso hacia el crecimiento profesional y personal, así como la promoción de la cultura organizacional y la integración de los valores corporativos en el día a día de la empresa.

En el análisis realizado para el objetivo específico 4, el coeficiente de correlación de 0.860 ha validado la presencia de una relación positiva significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral. Este relación refuerza la teoría que sugiere que una comunicación clara y abierta es un catalizador para mejorar el rendimiento de los empleados. Los hallazgos respaldan el estudio de Palacios (2019), que argumentó convincentemente que un ambiente laboral óptimo, que fomenta la interacción y el diálogo entre los empleados, puede conducir a un aumento en la productividad. Además, los resultados presentados por

Castillo & Vilcapoma (2022) enfatizan la importancia de la comunicación en las organizaciones, identificando una fuerte correlación con el desempeño laboral. Esta observación es complementada por la investigación de Olivera et al. (2021), que sugiere que el clima organizacional favorable y la eficacia en el trabajo están intrínsecamente entrelazados a través de la comunicación, considerada un elemento esencial para la mejora continua del ambiente de trabajo. Estos estudios colectivamente ilustran la relevancia de las estrategias de comunicación dentro de las empresas, subrayando que una comunicación bien estructurada y gestionada no solo facilita la coordinación y aumenta la comprensión mutua entre los trabajadores, sino que también es un componente crucial para el logro de objetivos empresariales. Por lo tanto, la inversión en sistemas de comunicación efectivos, la capacitación en habilidades comunicativas y la creación de canales de comunicación transparentes se perfilan como pasos fundamentales para el éxito organizacional. En consecuencia, se puede concluir con un alto grado de confianza que fomentar una comunicación abierta y continua en la empresa conlleva a una mejora tangible en la productividad general

En cuanto, al quinto objetivo específico, los resultados de la investigación encontraron una relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. De acuerdo con lo obtenido en la investigación de Barboza et al. (2021), las condiciones laborales son importantes para el desempeño laboral y el buen clima organizacional, además se pudo confirmar que los resultados de Putiza et al. (2020) están en lo correcto, al concluir que factores como la cultura organizacional entendida como las condiciones laborales de una organización, contribuyen en el desempeño laboral; por otro lado, los resultados de esta investigación debatieron con los encontrados por Salazar (2021) en su investigación realizada, donde encontró que existe una baja correlación entre las

variables estudiadas. Con el análisis realizado, se subrayó la influencia de las condiciones laborales dentro de la productividad de los trabajadores, En ese sentido, se demostró que un ambiente de trabajo adecuado, seguro y estimulante contribuye al bienestar de los trabajadores, por lo tanto, mejora su eficiencia y efectividad laborando.

Gracias al análisis correspondiente, se pudo confirmar que la literatura existente, respecto al tema de investigación realizada, destacan la correlación entre el clima organizacional, la autorrealización, involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales con el desempeño laboral. Estas comparaciones ofrecieron una base sólida para próximas estrategias enfocadas al mejoramiento del rendimiento laboral por medio de la optimización de estas dimensiones.

## CONCLUSIONES

- En relación con el objetivo general, a través de la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman, se evidenció una significancia ( $p < 0.05$ ), junto con un coeficiente de correlación de 0.889\*\*. Estos resultados confirman la existencia de una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.
- En relación con el objetivo específico 1, mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman, se encontró una significancia ( $p < 0.05$ ), y un coeficiente de correlación de 0.811\*\*. Estos resultados indican una relación positiva fuerte entre la dimensión de autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.
- Con respecto al objetivo específico 2, al aplicar el estadígrafo Rho de Spearman se observó una significancia ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.841\*\*. Estos resultados indican una relación positiva significativa fuerte entre la dimensión de involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.
- En relación al objetivo específico 3, tras aplicar el estadígrafo Rho de Spearman, se evidenció una significancia ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.852\*\*. Estos resultados indican una relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.
- En referencia al objetivo específico 4, mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman, se constató una significancia ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de

0.860\*\*. Estos resultados denotan una relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.

- Y finalmente, con respecto al objetivo específico 5, a través de la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman, se observó una significancia inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.848\*\*. Estos resultados indican una relación positiva y significativa entre la dimensión de condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad en Lima durante el año 2023.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar programas de mejora del clima organizacional: Implementar iniciativas que promuevan un ambiente laboral más positivo, considerando acciones como capacitaciones, reconocimientos y actividades de integración.
- Potenciar el desarrollo de la autorrealización: Proporcionar oportunidades para el crecimiento personal y profesional de los empleados, ofreciendo programas de capacitación, mentorías y actividades que fomenten la autorrealización.
- Fortalecer la participación y compromiso laboral: Implementar estrategias que promuevan la participación activa de los trabajadores en decisiones y proyectos, así como mejorar la comunicación interna para fortalecer el sentido de pertenencia.
- Mejorar los procesos de supervisión: Brindar capacitación a los supervisores para mejorar sus habilidades de liderazgo y supervisión, promoviendo un enfoque más orientado al desarrollo y apoyo individual.
- Optimizar la comunicación interna: Implementar canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares, plataformas digitales y retroalimentación constante, para fortalecer la comunicación interna y evitar posibles malentendidos.
- Optimizar las condiciones laborales: Evaluar y mejorar aspectos como la infraestructura, equipamiento y beneficios para proporcionar un entorno laboral más propicio, lo que puede contribuir a un mejor desempeño laboral y bienestar general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achoma, T. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Ladrillera Tauro S.A.C.* (Tesis para optar por la maestría en ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11417/UPactimr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, J. y Álvarez, J. (2021), *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de la ciudad de Cajamarca.* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1541/ANDRADE%2c%20A.%20%20%20ALVAREZ%2c%20B.%20%20%282021%29%20-%20INFORME%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo, C. y Leal, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4 (2), 132 – 147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación.* BL Consultores Asociados. Servicio Editorial (7<sup>ma</sup>. edición). [https://issuu.com/sonia\\_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve](https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve)



- Barboza, S., Rivera, R. y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9 (1), 92 – 101.  
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166/198>
- Bardales, V. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015. (Tesis de Maestría en Administración Pública, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales\\_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3 (1), 75 – 103.  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Bobadilla, M. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. (Tesis para optar por el grado de Magister en Educación, Universidad Nacional del Centro de Perú).  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una rganización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385 – 390.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300385)

- Calderón, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 2 (7), 15 – 22.  
<https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43>
- Cárcamo, S., Barraza, I. y Martínez, R. (2019). *Diseño de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional para optimizar el desempeño laboral en el Caja Mutual de los empleados del Ministerio de Educación, ubicada en la ciudad de San Salvador*. (Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador)  
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19846/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20INSTRUMENTO%20DE%20EVALUACION.pdf>
- Castro, C. y Espinoza, M. (2019). Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia. (Tesis de licenciatura en Administración de empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL\\_CastroUrdaniviaCassandra\\_EspinozaYerrenMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf)
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de administración*, 11 (2), 21 – 29.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297>
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo,

adaptación y validación de instrumentos. *Universum Talca*, 2 (23), 66 – 85.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2376200800020004)

004

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. Editorial McGraw Hill, México

Collas, F. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las fiscalías penales del Ministerio Público de Huancayo, 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión estratégica Empresarial, Universidad Peruana de Ciencia e Informática).  
[http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS\\_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz, M. (2013). *Realización Persona, descubriendo una nueva realidad. Selvv Magazine*.  
 Recuperado de <https://selvv.com/realizacion-personal/>

Flores, S. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, Juanjui – 2020*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48312/Flores\\_MSM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48312/Flores_MSM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

González, H. y González, L. (2010). *Clima Organizacional*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Plata).  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento\\_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- González, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. (6ta edición). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hofman, A., Mas, M., Aravena, C. y Fernández, J. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. *El proyecto LA-KLEMS. El Trimestre Económico*, 84(334), 259 – 306. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2017000200259&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2017000200259&script=sci_abstract)
- Huamaní, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transportes del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013*. (Tesis de licenciatura en Administración de empresas, Universidad Tecnológica de Lima Sur – Villa el Salvador).  
[https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/10/2/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/10/2/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Likert, R. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas.

- Lipa, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa*. (Tesis de maestría en administración de negocios – MBA, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozano, S. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal docente en la Universidad Científica del Perú – Tarapo 2020*. (Tesis de maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58367/Lozano\\_ASH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58367/Lozano_ASH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación la como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (94), 548 – 563. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Mamani, D. y Rivera, D. (2019). Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2018/Diego\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2018/Diego_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud. (2012). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Palma, S. (2004). Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo.

- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, (46), 83 – 93. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Pastor, 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). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>
- Patrona, L., Rivero, P., González, R. y Hinojosa, B. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal Peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93), 308 – 314. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223020/29066223020.pdf>
- Penachi, N. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22 (44), 85 – 93. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Quintana, D. y Tarqui - Maman C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de la seguridad social del Callao – Perú. *Archivo de medicina*, 20 (1), 123 – 132. [https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc\\_273862538013\\_ref21](https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc_273862538013_ref21)

- Ramos, C., Acosta, H., Martínez, V. y Ramos, C. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos*. Año VII, Edición especial. 1 – 39.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246/220>
- Rodríguez, M. y Ramírez, D. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015*. (Tesis para obtener el título de Magíster en gestión de los Servicios de Salud).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17911/Rodr%C3%ADGUEZ\\_CM%C3%81-Ram%C3%ADREZ\\_HDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17911/Rodr%C3%ADGUEZ_CM%C3%81-Ram%C3%ADREZ_HDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 25 (2), 164 – 177.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013)
- Toapanta, V., Gómez, R. y Vera, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso colegio Quito. *Revista Conrado*, 16 (1), 150 – 156.  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535/1519>

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167 – 180.  
[http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/465](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465)
- Vives, A (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Delaney, M., & Royal, M. (2017). Breaking Engagement Apart: The Role of Intrinsic and Extrinsic Motivation in Engagement Strategies. *Industrial and Organizational Psychology*, 10(1), 127–140. <https://doi.org/10.1017/iop.2017.2>
- Del Castillo, V., & Vilcapoma, B. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1795>
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: gestión de personas y organizaciones* (Cengage learning, Ed.; 9th ed., Vol. 2). Cengage learning.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones* (J. reyes, Ed.; 12th ed.). Cengage Learning Editores .  
[https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu)



- Hellrigel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (J. Reyes, Ed.; 12th ed.). Cengage Learning.  
[https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento\\_organizacional\\_12ed\\_don\\_hellriegel\\_john\\_w\\_slocum](https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento_organizacional_12ed_don_hellriegel_john_w_slocum)
- Jain, A., Gupta, B., & Bindal, M. (2019). A Study of Employee Motivation in Organization. *International Journal of Engineering and Management Research*, 09(06), 65–68.  
<https://doi.org/10.31033/ijemr.9.6.11>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18.  
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Mendoza, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1479>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Putiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú.

*Revista de la universidad del zulia*, 11(31), 71–85.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>

Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019. *Revista de Investigación Científica UNTRM*, 4(1), 49–55. <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685>

Sancho, M. (2021). Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa N° 7088 “Vicealmirante Gerónimo Cafferata Marazzi”, Villa María del Triunfo, Lima 2020. *Igobernanza*, 4(14), 78–115. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.116>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD, LIMA, 2023	<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023  H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023	<b>Variable 1:</b> Clima organizacional <b>Dimensiones:</b> 1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <b>Método general:</b> método científico.  <b>Método específico:</b> método descriptivo.  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  Básica
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b> H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023  He1 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño	<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones:</b> 1. Motivación 2. Responsabilidad 3. Liderazgo y trabajo en equipo 4. Formación y desarrollo personal	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>  Nivel relacional  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  No experimental - correlacional transversal

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores una empresa de seguridad, Lima,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y el</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre la</p>	<p>laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>H02: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>He2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>H03: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>He3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>La población se conformó por 100 trabajadores de una empresa de seguridad, Lima, 2023. En el caso de la muestra, la misma se constituyó por 97 trabajadores de seguridad.</p> <p><b>TÉCNICA DE MUESTREO</b></p> <p>No probabilístico intencional.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario.</p>
---	---	---	--	--

	<p>desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023?</p>	<p>dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p>	<p>H04: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>He4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>H05: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p> <p>He5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad, Lima,2023</p>		
--	--	--	---	--	--

### Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	Se trata de la percepción sobre los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que guía las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (González y González, 2010).	El clima organizacional será valorado a través de la Escala de Clima Laboral CL - SPC de Sonia Palma (2004), la cual está conformada por 50 ítems con opciones de respuesta de tipo Likert: Todo o siempre (5), mucho (4), regular (3), poco (2) y ninguna o nunca (1). La interpretación de los puntajes es directa, lo que quiere decir que mientras mayor sea el puntaje, mayor es el atributo que refleja. Tiene un puntaje mínimo de 10 por cada dimensión y un puntaje máximo de 50.	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Cuantitativa	Ordinal
			Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.		
			Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		
			Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		
Variable 2: Desempeño laboral	Se basa en el rendimiento y productividad que expresa el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente. (Bohórquez et al., 2020).	Son las repuestas que serán valoradas mediante el cuestionario de desempeño laboral que cuenta con 28 ítems que están destinados a medir las dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal, con opciones de respuesta en una escala de tipo Likert: Siempre (3), Frecuentemente (2), A veces (1) y Nunca (0). La interpretación de respuesta es la siguiente: de 0 a 28 puntos se considera un desempeño bajo, de 29 a 56 puntos se considera un desempeño promedio y de 57 a 84 puntos hay un desempeño alto.	Motivación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	Cuantitativa	Ordinal
			Responsabilidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15		
			Liderazgo y trabajo en equipo	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23.		
			Formación y desarrollo personal	24, 25, 26, 27, 28		

### Anexo 3. Operacionalización de los instrumentos

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Variable 1: Clima organizacional	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la intuición	Todo o siempre = 5	Escala de Clima Laboral CL - SPC de Sonia Palma (2004)
		El jefe se interesa por el éxito del empleado	Mucho = 4	
		Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo.	Regular = 3	
		Se valora los altos niveles de desempeño	Poco = 2	
		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	Ninguna o nunca = 1	
		Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.		
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita		
		La empresa promueve el desarrollo del personal.		
		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		
		Se reconocen los logros en el trabajo.		
	Involucramiento laboral	Se siente compromiso con el éxito en la organización.		
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.		
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización		
		Los trabajadores están comprometidos con la organización		
		En la oficina se hacen mejor las cosas cada día		
		Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal		
		Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante		
		Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.		
		Hay clara definición de misión, visión y valores en la institución		
		La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.		
	Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.		
		En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		
		Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo.		
		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.		
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.		
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos		
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		
		Existe un trato justo en la empresa.		
	Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.		
		En mi oficina, la información fluye adecuadamente.		
		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.		



		Existen suficientes canales de comunicación Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. El supervisor escucha los planteamientos que se le hace. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Se conocen los avances en otras áreas de la organización		
	Condiciones laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. Los objetivos de trabajo son retadores. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Existe buena administración de los recursos. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución. Se dispone de tecnología		
Variable 2: Desempeño laboral	Motivación	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente. Analizamos nuestro servicio con la opinión de nuestros de nuestros clientes. Brindo al cliente una atención rápida y eficiente. Atiendo respetuosamente y diligentemente a nuestros clientes. Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mi trabajo. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar. Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo. Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral. Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización Trabajo en equipo para obtener mejores resultados. Cumplo con las expectativas que el cliente solicita. Percibo favoritismo en mi área de trabajo e institución. Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.	Siempre = 3 Frecuentemente = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Cuestionario de Desempeño Laboral de María Rodríguez y Dora Ramírez (2015).
	Responsabilidad	Cumplo con mis horarios de trabajo Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo. Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución. Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución		

		Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.		
		Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.		
		Me involucro en el trabajo de la empresa.		
		Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.		
	Liderazgo y trabajo en equipo	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.		
		Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi tarea de trabajo.		
		Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.		
		Analizo los resultados cuando no son positivos.		
		Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente		
		Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.		
		Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo		
		Conozco mis responsabilidades y normas de la entidad.		
		Tengo conocimiento suficiente para realizar las tareas propias en mi puesto.		
		Formación y desarrollo personal		
	Tengo conocimiento de las normas de la institución.			
	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.			
	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.			
	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.			
	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.			
Respondo eficientemente las dudas de nuestros clientes acerca de nuestros servicios.				

## Anexo 4. Instrumentos de investigación y constancia de aplicación

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

		3) Siempre	2) Frecuentemente	1) A Veces	0) Nunca
N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.			X	
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.		X	X	
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.		X		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias			X	
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.			X	
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.			X	
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.			X	
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.			X	
9	Puede trabajar de forma independiente.		X		
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.			X	
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.			X	
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.		X		
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.			X	
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente		X		
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.			X	
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros		X		
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.			X	
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				X
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				X
20	Se espeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				X
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades			X	
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.			X	
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.		X		
24	Los jefes promueven las capacitaciones.		X		
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.			X	
26	La institución promueve el desarrollo personal.		X		
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.			X	
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.			X	

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre                      2) Frecuentemente                      1) A Veces                      0) Nunca

N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.		X		
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.			X	
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.		X		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias			X	
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.		X		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				X
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.		X		
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				X
9	Puede trabajar de forma independiente.				X
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				X
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				X
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				X
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				X
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente		X		
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				X
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				X
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.		X		
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución			X	
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				X
20	Se espeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				X
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades		X		
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.		X		
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.		X		
24	Los jefes promueven las capacitaciones.			X	
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				X
26	La institución promueve el desarrollo personal.				X
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				X
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				X

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre                      2) Frecuentemente                      1) A Veces                      0) Nunca

N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.				X
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.		X		
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.		X		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias		X		
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				X
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.		X		/
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				X
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				X
9	Puede trabajar de forma independiente.				X
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.		X		
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.		X		
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.		X		
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.		X		
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				X
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				X
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				X
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.				X
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución		X		
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.		X		
20	Se espeta las ideas de todo el equipo de trabajo.		X		
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				X
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				X
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				X
24	Los jefes promueven las capacitaciones.		X		
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.		X		
26	La institución promueve el desarrollo personal.		X		
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.		X		
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				X

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre                      2) Frecuentemente                      1) A Veces                      0) Nunca

N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.		X		
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				X
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.			X	
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias				X
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				X
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				X
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				X
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.		X		
9	Puede trabajar de forma independiente.	X			
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.			X	
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				X
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				X
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				X
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				X
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.			X	
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				X
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.				X
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución	X			
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				X
20	Se espeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				X
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	X			
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	X			
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				X
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				X
26	La institución promueve el desarrollo personal.		X		
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				X
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				X

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre                      2) Frecuentemente                      1) A Veces                      0) Nunca

N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.			X	
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.			X	
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.		X		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias			X	
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.			X	
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.			X	
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.		X		
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.		X		
9	Puede trabajar de forma independiente.		X		
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.		X		
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.			X	
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.			X	
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.			X	
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				X
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				X
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros			X	
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.			X	
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución			X	
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				X
20	Se espeta las ideas de todo el equipo de trabajo.			X	
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades			X	
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				X
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.			X	
24	Los jefes promueven las capacitaciones.			X	
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.			X	
26	La institución promueve el desarrollo personal.			X	
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.			X	
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.			X	

### Cuestionario de desempeño Laboral

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

		3) Siempre	2) Frecuentemente	1) A Veces	0) Nunca
N	Evaluación de desempeño	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas.			X	
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.			X	
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	X			
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias			X	
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				X
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				X
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				X
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				X
9	Puede trabajar de forma independiente.				X
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				X
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.			X	
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				X
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				X
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				X
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				X
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros			X	
17	Reacciona de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas buscando una solución.				X
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				X
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				X
20	Se respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				X
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				X
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				X
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				X
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				X
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				X
26	La institución promueve el desarrollo personal.				X
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				X
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				X



## Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Todo o Siempre    4) Mucho    3) Regular    2) Poco    1) Ninguna o nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario Escala CL- SPC de Sonia Palma

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la <b>institución</b> .	✓		✓		✓			X	empresa
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		✓		
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		✓		
	16. Se valoran los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		✓		
	21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.	✓		✓		✓		✓		
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		✓		
	31. Los jefes promueven <b>la capacitación</b> que se necesita.	✓		✓		✓			X	La capacitación permanente
	36. La empresa promueve el desarrollo personal.	✓		✓		✓		✓		
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		✓		
46. Se reconocen <b>los logros</b> en el trabajo.	✓		✓		✓			X	Los logros del personal se reconocen en el trabajo	
D2 Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	✓		✓		✓		✓		
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la <b>organización</b> .	✓		✓		✓			X	empresa
	17. Los trabajadores están comprometidos con la <b>organización</b> .	✓		✓		✓			X	empresa

	22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		✓		
	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		✓		
	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		✓		
	37. Los productos y / o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		✓		
	42. Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.	✓		✓		✓		✓		
	47. La <b>organización</b> es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓		✓		✓			X	empresa
D3 Supervisión	3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		✓		
	8. En <b>la organización</b> se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓			X	empresa
	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		✓		
	18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		✓		
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		✓		
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		✓		
	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		✓		
48. Existe un trato justo en la institución.	✓		✓		✓		✓			
D4 Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente.	✓		✓		✓		✓		
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓		✓		
	19. Existen suficientes canales de comunicación	✓		✓		✓		✓		
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		✓		
	29. En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓		✓		
	34. La <b>institución</b> fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓			X	empresa
	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	✓		✓		✓		✓		
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	✓		✓		✓		✓		
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la <b>organización</b> .	✓		✓		✓			X	empresa	
D5	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	✓		✓		✓		✓		

Condiciones laborales	10. Los objetivos de trabajo son retadores.	✓		✓		✓		✓	
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	✓		✓		✓		✓	
	20. El grupo con el que trabajó funciona como un equipo bien integrado.	✓		✓		✓		✓	
	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	✓		✓		✓		✓	
	30. Existe buena administración de los recursos.	✓		✓		✓		✓	
	35. La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	✓		✓		✓		✓	
	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la <b>institución</b> .	✓		✓		✓			X empresa
	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño de los logros.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_



Mg. Madeleine E. Paredes Gutarra  
C. P. N. 7242

Mg. Madeleine E. Paredes Gutarra

DNI N° 09542857

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre          2) Frecuentemente          1) A Veces          0) Nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez M. y Ramírez D.

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Motivación	1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓		✓		✓		✓		
	2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	✓		✓		✓		✓		
	4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	✓		✓		✓		✓		
	5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	✓		✓		✓		✓		
	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	✓		✓		✓		✓		
	7. Se promueve los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		✓		
D2 Responsabilidad	8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	✓		✓		✓		✓		
	9. Puede trabajar de forma independiente.	✓		✓		✓		✓		
	10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	✓		✓		✓		✓		
	11. Cumple con el horario y registra puntualidad.	✓		✓		✓		✓		
	12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	✓		✓		✓		✓		
	13. La responsabilidad del puesto está claramente definido.	✓		✓		✓		✓		
	14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre los cambios que los afecten directamente.	✓		✓		✓		✓		

	15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	✓		✓		✓		✓	
D3 Liderazgo y Trabajo en equipo	16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	✓		✓		✓		✓	
	17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	✓		✓		✓		✓	
	18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	✓		✓		✓		✓	
	19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
	20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
	21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	✓		✓		✓		✓	
	22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
	23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	✓		✓		✓		✓	
D4 Formación y Desarrollo Personal	24. Los jefes promueven las capacitaciones.	✓		✓		✓		✓	
	25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y desarrollar su metas.	✓		✓		✓		✓	
	26. La institución promueve el desarrollo personal	✓		✓		✓		✓	
	27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrado en resultados	✓		✓		✓		✓	
	28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_



Mg. Madeleine E. Paredes Gutarra  
C. P. P. 7242

Mg. Madeleine E. Paredes Gutarra

DNI N° 09542857

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Todo o Siempre    4) Mucho    3) Regular    2) Poco    1) Ninguna o nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario Escala CL- SPC de Sonia Palma

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		X		
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		X		
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X			X	REDACTARLO DE MANERA SENCILLA
	16. Se valoran los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
	21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.	X		X		X		X		
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		X		
	36. La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		X		
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		X		
D2 Involucramiento laboral	46. Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		X		
	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		X		
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		X		
	22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		X		
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		X			

	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X	
	37. Los productos y / o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	X		X		X		X	
	42. Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.	X		X		X		X	
	47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		X	
D3 Supervisión	3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		X	
	8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		X	
	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		X	
	18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		X	
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		X	
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		X	
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		X	
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		X	
	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		X	
	48. Existe un trato justo en la institución.	X		X		X		X	
D4 Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X	
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente.	X		X		X		X	
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		X	
	19. Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X		X	
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		X	REDACTARLO DE MANERA MA SENCILLA
	29. En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		X	
	34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		X	
	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		X	
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		X	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X		X		X		X		
D5 Condiciones laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		X	
	10. Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		X	
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		X		X		X	
	20. El grupo con el que trabajó funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		X	

25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		X	
30. Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		X	
35. La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	X		X		X		X	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		X	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		X	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño de los logros.	X		X		X		X	

Observaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_



GIANNINA COPELO CRISTÓBAL

DNI N° 41430115



### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre            2) Frecuentemente            1) A Veces            0) Nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodriguez M. y Ramirez D.

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Motivación	1. Se promueve la generación de ideas <b>creativas e innovadoras.</b>	X		X		X			X	Sugiero usar un solo verbo o dividir en 2 ítemss
	2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	X		X		X		X		
	3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	X		X		X		X		
	4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	X		X		X		X		
	5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	X		X		X		X		
	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	X		X		X		X		
	7. Se promueve los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
D2 Responsabilidad	8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	X		X		X		X		
	9. Puede trabajar de forma independiente.	X		X		X		X		
	10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	X		X		X		X		
	11. Cumple con el horario y registra puntualidad.	X		X		X		X		
	12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	X		X		X		X		
	13. La responsabilidad del puesto está claramente definido.	X		X		X		X		
	14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre los cambios que los afecten directamente.	X		X		X		X		
	15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	X		X		X		X		

D3 Liderazgo y Trabajo en equipo	16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	X		X		X		X		
	17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	X		X		X			X	Redactar de manera más sencilla
	18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	X		X		X		X		
	19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X			X	Sugiero un solo verbo a evaluar
	21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	X		X		X		X		
	22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	X		X		X		X		
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	X		X		X		X			
D4 Formación y Desarrollo Personal	24. Los jefes promueven las capacitaciones.	X		X		X		X		
	25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y desarrollar su metas.	X		X		X		X		
	26. La institución promueve el desarrollo personal	X		X		X		X		
	27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrado en resultados	X		X		X		X		
	28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.	X		X		X		X		

Observaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_



GIANNINA COPELO CRISTÓBAL

DNI N° 41430115

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Todo o Siempre    4) Mucho    3) Regular    2) Poco    1) Ninguna o nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario Escala CL- SPC de Sonia Palma

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Autorrealización	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		X		
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		X		
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		X		
	16. Se valoran los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
	21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.	X		X		X		X		
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		X		
	36. La empresa promueve el desarrollo personal.	X		X		X		X		
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		X		
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		X			
D2 Involucramiento laboral	2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		X		
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		X		
	22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		X		
	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		X		
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		X			

	37. Los productos y / o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	X	X	X	X		
	42. Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.	X	X	X	X		
	47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X	X	X	X		
D3 Supervisión	3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X	X	X	X		
	8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X	X	X	X		
	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X	X	X	X		
	18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X	X	X	X		
	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X	X	X	X		
	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X	X	X	X		
	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X	X	X	X		
	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X	X	X	X		
	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X	X	X	X		
	48. Existe un trato justo en la institución.	X	X	X	X		
D4 Comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X	X	X	X		
	9. En mi oficina la información fluye adecuadamente.	X	X	X	X		
	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X	X	X	X		
	19. Existen suficientes canales de comunicación	X	X	X	X		
	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X	X	X	X		
	29. En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X	X	X	X		
	34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X	X	X	X		
	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	X		
	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X	X	X	X		
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X	X	X	X			
D5 Condiciones laborales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	X		
	10. Los objetivos de trabajo son retos.	X	X	X	X		
	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X	X	X	X		
	20. El grupo con el que trabajó funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	X		
	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X	X	X	X		
	30. Existe buena administración de los recursos.	X	X	X	X		

35. La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	X		X		X		X	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		X	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		X	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño de los logros.	X		X		X		X	

Observaciones y sugerencias: Las preguntas están bien planteadas con palabras sencillas y entendibles



Mtra. Patricia palomino Abastos

DNI N°08115819

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador a continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre      2) Frecuentemente      1) A Veces      0) Nunca

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez M. y Ramírez D.

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1 Motivación	1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	X		X		X		X		
	2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	X		X		X		X		
	3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	X		X		X		X		
	4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	X		X		X		X		
	5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	X		X		X		X		
	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	X		X		X		X		
	7. Se promueve los altos niveles de desempeño.	X		X		X		X		
D2 Responsabilidad	8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	X		X		X		X		
	9. Puede trabajar de forma independiente.	X		X		X		X		
	10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	X		X		X		X		
	11. Cumple con el horario y registra puntualidad.	X		X		X		X		
	12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	X		X		X		X		
	13. La responsabilidad del puesto está claramente definido.	X		X		X		X		
	14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre los cambios que los afecten directamente.	X		X		X		X		
	15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	X		X		X		X		

D3 Liderazgo y Trabajo en equipo	16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	X		X		X		X	
	17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	X		X		X		X	
	18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	X		X		X		X	
	19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
	20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		X	
	21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	X		X		X		X	
	22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	X		X		X		X	
D4 Formación y Desarrollo Personal	23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	X		X		X		X	
	24. Los jefes promueven las capacitaciones.	X		X		X		X	
	25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y desarrollar su metas.								.....y lograr sus metas
	26. La institución promueve el desarrollo personal	X		X		X		X	
	27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrado en resultados	X		X		X		X	
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.	X		X		X		X		

Observaciones y sugerencias: Corrige el ítem 25



Mtra. Patricia Palomino Abastos

DNI N° 08115819



## Solicitud de aplicación de proyecto y carta de aceptación

Lima, 12 de Octubre del 2023



GRUSERV PERU SAC

Señores : GRUSERV PERU SAC  
 Sra. : Julia SAEZ GUZMAN  
 GERENTE GENERAL – GRUSERV PERU SAC  
 Calle Sara Sara 145- San Miguel - LIMA  
 Ref. : Solicita autorización para realizar encuesta a sus colaboradores de su distinguida Empresa con fines académicos y educativos.

Lima, 13 de Octubre del 2023

Sra. : *Mónica Patricia Carhuapoma Diaz*  
 Domicilio: Av. Brasil 3739 -Dpto 1104- Magdalena - LIMA  
 Ref. : *Solicitud presentada pidiendo autorización para realizar encuesta a colaboradores de GRUSERV PERU SAC.*

Presente.-

De mi mayor consideración y estima personal:

Me dirijo a usted y me presento, Yo Mónica Patricia CARHUAPOMA DIAZ, identificada con DNI N° 09426652, domiciliada en Av. Brasil 3739 Dpto. 1104 – MAGDALENA DEL MAR – LIMA, optando al título para la licenciatura en PSICOLOGÍA, solicito tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinde la autorización respectiva para realizar el trabajo de encuestas a sus colaboradores con fines académicos y educativos.

Al respecto este proyecto se realizará para evaluar el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de sus colaboradores en su distinguida Empresa GRUSERV PERU SAC.

Agradeciendo de antemano su gentil atención, me despido, quedando a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente

Mónica CARHUAPOMA DIAZ

DNI N° 09426652



Atentamente

GRUSERV PERU S.A.C.

Julia Saez Guzman  
GERENTE GENERAL

Calle Sara Sara N° 145 Urb Maranga - Lima - San Miguel  
 www.gruservperu.com Telf.: 969 095 770



Anexo 6. Base de datos

Encuestado	V1: Clima organizacional																																																		Total V1	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	
	Autorrealización					Involucramiento laboral					Supervisión					Comunicación					Condiciones laborales																																				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50							
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	1	3	1	73	12	19	12	10	20		
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	141	33	28	29	27	24				
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	5	3	5	2	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	201	39	44	39	38	41		
4	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	88	17	19	18	20	14				
5	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	114	20	22	22	24	26			
6	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	67	12	14	14	17	10			
7	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	114	24	25	25	22	18		
8	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	124	28	24	21	23	28			
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	138	30	31	28	26	23			
10	4	4	3	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	207	38	43	41	45	40			
11	3	4	2	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	209	43	42	42	40	42			
12	2	1	2	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	96	19	21	21	19	16			
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	116	28	26	21	20	21		
14	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	140	28	32	29	22	29			
15	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	127	25	23	20	32	27		
16	3	3	2	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	1	4	2	3	3	5	3	3	151	31	31	28	32	29			
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	140	31	27	26	30	26				
18	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	137	27	27	30	25	28				
19	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	201	39	38	38	41	45			
20	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	208	41	46	40	39	42			
21	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	207	42	39	43	40	43			
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	10	10	10	10	10					
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	10	10	10	10	10			
24	2	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	165	34	30	32	34	35		
25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	154	28	31	30	34	31			
26	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	141	30	26	31	30	24			
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	10	10	10	10	10					
28	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	205	39	41	45	38	42				
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66	12	13	18	11	12				
30	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	153	26	26	37	32	32

Encuestado	V1: Clima organizacional																														Total V1	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales																									
	Autorrealización						Involucramiento laboral						Supervisión						Comunicación						Condiciones laborales																																				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30							p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50					
31	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	157	27	38	32	28	32				
32	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	1	2	77	14	18	12	14	19			
33	4	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	132	31	24	26	26	25		
34	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	5	2	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	210	38	41	44	41	46		
35	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	143	27	27	31	29	29		
36	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	80	21	19	13	16	11			
37	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4	3	4	4	207	37	42	44	42	42			
38	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	152	24	30	29	34	35			
39	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	2	3	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	148	33	28	34	26	27				
40	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	4	4	3	2	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	140	24	24	31	31	30				
41	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	122	19	22	32	20	29			
42	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	208	39	46	42	39	42				
43	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	73	14	18	17	11	13			
44	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	82	18	14	16	19	15			
45	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	145	30	30	26	27	32			
46	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	3	2	2	2	199	38	41	43	42	35			
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	10	10	10	10	10				
48	2	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	163	27	31	32	35	38			
49	1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	155	30	30	32	31	32					
50	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	135	31	25	26	26	27		
51	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	210	43	41	40	45	41				
52	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	56	11	11	11	10	13				
53	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	158	28	30	30	37	33				
54	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	137	26	23	30	32	26			
55	2	3	5	2	3	5	3	2	3	3	2	2	1	5	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	5	2	3	2	3	4	1	2	2	3	3	3	1	2	4	3	2	3	4	3	137	31	27	26	25	28
56	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	128	23	27	27	27	24		
57	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	208	45	41	43	43	36			
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	74	14	14	14	21	11			
59	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	141	30	28	27	29	27				
60	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	150	28	30	32	27	33		

Encuestado	V1: Clima organizacional																														Total V1	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales																					
	Autorrealización									Involucramiento laboral									Supervisión									Comunicación									Condiciones laborales																				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30							p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	
61	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	163	36	29	30	35	33		
62	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	216	46	44	45	42	39		
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	67	10	13	18	14	12				
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	146	29	28	32	29	28				
65	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	210	45	45	41	42	37			
66	2	3	3	1	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	5	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	4	3	3	1	2	2	142	28	30	33	28	23			
67	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	164	30	30	37	36	31				
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	156	31	30	29	33	33				
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	10	10	10	10	10					
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	147	32	23	26	35	31		
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	5	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	124	20	26	25	30	23		
72	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	134	23	23	29	32	27			
73	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	139	31	27	27	30	24			
74	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	79	16	19	13	15	16			
75	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	205	40	41	40	41	43				
76	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	5	3	146	29	26	29	31	31			
77	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	161	34	33	30	33	31			
78	4	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	1	5	4	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	128	24	22	29	23	30	
79	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	62	18	11	10	11	12				
80	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	165	35	37	30	33	30			
81	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	2	4	4	2	2	145	27	28	31	30	29	
82	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	139	26	27	31	27	28	
83	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	80	20	17	17	14	12			
84	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	5	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	157	35	35	27	29	31			
85	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	205	39	42	40	43	41		
86	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	156	30	32	36	29	29			
87	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	147	30	25	31	28	33		
88	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	129	29	32	26	21	21		
89	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	3	3	5	2	3	3	2	149	30	31	30	31	27
90	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	150	29	28	32	31	30			
91	3	4	4	3	3	3	5	3	5	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	171	38	4	33	32	35		
92	5	3	2	4	2	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	162	35	32	29	33	33			
93	5	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	215	40	42	44	46	43			
94	3	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	150	34	31	27	33	32			
95	1	1	3	1	3	1	1																																																		

Encuestado	V2: Desempeño laboral																											v2	
	Motivación							Responsabilidad							Liderazgo y trabajo en equipo							Formación y desarrollo							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27		p28
1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2	15
2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	49
3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	55
4	0	0	0	0	2	2	2	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
5	2	0	1	1	1	1	1	0	2	2	2	1	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	1	0	1	0	24
6	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10
7	1	0	1	0	2	0	2	2	1	0	2	1	2	1	0	0	2	0	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	25
8	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	39
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	48
10	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70
11	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	69
12	0	0	0	1	2	0	2	2	0	0	2	1	2	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	21
13	2	0	2	0	2	1	0	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	2	1	0	1	0	21
14	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	49
15	1	2	0	1	1	2	0	1	1	0	3	2	0	1	1	1	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	25
16	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	55
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	53
18	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	0	1	1	2	1	2	1	3	47
19	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	54
20	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	56
21	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	54
22	2	0	3	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	16
23	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	10
24	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	61
25	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	0	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	55
26	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	51
27	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	3	1	0	2	0	1	15
28	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	73
29	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8
30	1	2	2	2	2	1	0	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	57
31	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	59
32	1	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	17
33	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	45
34	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	68
35	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53
36	1	1	0	2	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	18
37	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	64
38	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	54
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	55
40	0	3	2	2	1	2	1	1	0	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	52
41	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	1	38
42	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	69
43	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	2	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	16
44	2	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	22
45	0	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
46	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	1	68
47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	2	1	1	3	1	2	3	0	2	2	2	0	2	2	0	2	2	3	2	0	1	1	2	2	2	2	3	3	48
49	2	1	2	0	1	0	2	0	2	2	1	2	3	2	1	0	2	0	1	2	2	1	0	1	3	1	3	0	37
50	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	1	1	3	47

Encuestado	V2: Desempeño laboral																											v2		
	Motivación							Responsabilidad							Liderazgo y trabajo en equipo							Formación y desarrollo								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27		p28	
51	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	73	
52	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
53	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	53	
54	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	47	
55	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	0	1	2	2	3	2	1	3	48	
56	1	0	1	0	2	0	2	2	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	2	0	1	0	1	2	2	0	1	0	23	
57	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	67	
58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	1	10	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	1	1	1	47	
60	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	
61	1	1	3	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	2	1	0	2	1	0	0	1	26	
62	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	69	
63	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12	
64	2	2	2	1	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	50	
65	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	68	
66	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	3	2	2	1	2	2	2	0	1	2	2	2	1	47	
67	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	62	
68	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	57	
69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
70	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	55	
71	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	41	
72	0	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	46
73	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	50
74	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	1	0	1	0	16	
75	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	71	
76	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	0	2	1	2	3	2	2	51
77	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	56	
78	0	2	1	2	2	2	0	1	0	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	45	
79	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	
80	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	0	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	64	
81	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	52
82	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	46	
83	2	0	2	2	0	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	0	1	20	
84	2	0	1	0	0	1	1	0	1	2	2	0	0	2	1	0	1	2	1	2	1	2	1	1	0	1	0	0	25	
85	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	67
86	1	2	0	2	0	1	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	51	
87	2	1	2	2	3	1	0	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	55	
88	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	0	2	2	1	0	0	0	0	1	2	1	1	43	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	0	1	2	1	2	2	51	
90	1	2	0	1	1	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	23	
91	0	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	3	1	3	1	54	
92	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	0	0	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	46	
93	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	68	
94	3	1	0	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	56	
95	0	0	2	0	0	0	0	1	2	2	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	16	
96	3	2	1	2	2	3	0	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	0	2	2	47	
97	1	1	2	3	0	1	1	0	1	0	2	3	0	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	0	0	2	2	36	

## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me han informado con respecto a los objetivos, procedimientos y riesgos de la investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD", acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable Monica Patricia Carhuapoma Díaz.

Estoy informado de que mi participación es libre y voluntaria, y que puedo desistir en responder alguna pregunta o decidir suspender mi participación en la presente investigación. Esta decisión no debe ocasionarme ningún tipo de perjuicio en mi contra. De igual manera, estoy informado de que mis respuestas son absolutamente confidenciales y que sólo será manejado por los profesionales que realizan la investigación; asimismo, me han informado que mi identidad no será expuesta en ningún material o en el informe de investigación.

Soy consciente de que, en caso yo solicite los resultados de la investigación estos serán entregados a mi persona, también todas las dudas que tenga con respecto a la investigación serán respondidas por parte de los responsables de la investigación.

Lima, 02 de noviembre 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Sanchez, Jerron

Responsable de investigación

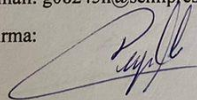
Apellidos y nombres: Carhuapoma Díaz, Monica Patricia

D.N.I. N°: 09426652

N° de teléfono/celular: 969 095 770

Email: g08245h@semipresencial.upla.edu.pe

Firma:



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me han informado con respecto a los objetivos, procedimientos y riesgos de la investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD", acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable Monica Patricia Carhuapoma Díaz.

Estoy informado de que mi participación es libre y voluntaria, y que puedo desistir en responder alguna pregunta o decidir suspender mi participación en la presente investigación. Esta decisión no debe ocasionarme ningún tipo de perjuicio en mi contra. De igual manera, estoy informado de que mis respuestas son absolutamente confidenciales y que sólo será manejado por los profesionales que realizan la investigación; asimismo, me han informado que mi identidad no será expuesta en ningún material o en el informe de investigación.

Soy consciente de que, en caso yo solicite los resultados de la investigación estos serán entregados a mi persona, también todas las dudas que tenga con respecto a la investigación serán respondidas por parte de los responsables de la investigación.

Lima, 02 de noviembre 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: García Castro Sauro

Responsable de investigación

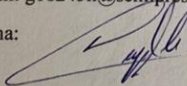
Apellidos y nombres: Carhuapoma Díaz, Monica Patricia

D.N.I. N°: 09426652

N° de teléfono/celular: 969 095 770

Email: g08245h@semipresencial.upla.edu.pe

Firma:



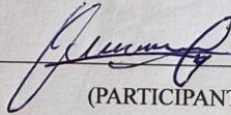
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me han informado con respecto a los objetivos, procedimientos y riesgos de la investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD", acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable Monica Patricia Carhuapoma Díaz.

Estoy informado de que mi participación es libre y voluntaria, y que puedo desistir en responder alguna pregunta o decidir suspender mi participación en la presente investigación. Esta decisión no debe ocasionarme ningún tipo de perjuicio en mi contra. De igual manera, estoy informado de que mis respuestas son absolutamente confidenciales y que sólo será manejado por los profesionales que realizan la investigación; asimismo, me han informado que mi identidad no será expuesta en ningún material o en el informe de investigación.

Soy consciente de que, en caso yo solicite los resultados de la investigación estos serán entregados a mi persona, también todas las dudas que tenga con respecto a la investigación serán respondidas por parte de los responsables de la investigación.

Lima, 02 de noviembre 2023.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Castillo con Saul

Responsable de investigación

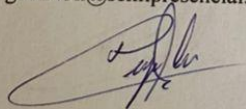
Apellidos y nombres: Carhuapoma Díaz, Monica Patricia

D.N.I. N°: 09426652

N° de teléfono/celular: 969 095 770

Email: g08245h@semipresencial.upla.edu.pe

Firma:





**Anexo 8. Fotos de aplicación del instrumento**









