



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
GLOBALES

**Clima Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Agentes
de una Empresa Transnacional de Seguridad en Perú**

TESIS

**Para optar por el Título Profesional de Licenciada en
Administración de Negocios Globales**

Cajan Guzman, Sayda Sameli
(ORCID: 0000-0001-7576-3414)

ASESORA

Casas Quispe, María Isabel
(ORCID: 0000-0002-0445-374X)

Lima, Perú
2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de autor:

Cajan Guzman, Sayda Sameli

Tipo de documento de identidad del autor: DNI

Número de documento de identidad del autor: 77088740

Datos de asesora:

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la asesora: DNI

Número de documento de identidad de la asesora: 45705128

Datos del jurado:

Jurado 1: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

Jurado 2: Torres Vega, Cesar Medardo, DNI: 09889524, ORCID: 0000-302-6120-1602

Jurado 3: Marquez Peirano, Alejandro Andres, DNI: 07704715, ORCID: 0000-302-9681-0141

Jurado 4: Bouroncle Velasquez, Mauricio Renato, DNI: 47582777, ORCID: 0000-0001-8621-3717

Datos de la investigación:

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

DEDICATORIA

A mi hermano, por enseñarme a ser perseverante, a darlo todo por cumplir mis metas y, sobre todo, a no rendirme. A pesar de lo injusta de la vida y de que el destino te alejó de nosotros, sé que nos volveremos a encontrar.

Hasta el próximo viaje.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por ser mi soporte en todo momento.

A la empresa de seguridad transnacional, por permitirme acceder a toda información requerida para esta investigación.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación “Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad en Perú” plantea como objetivo principal determinar la correlación y relación que pueda existir entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Para el presente trabajo de investigación, se desarrollaron los siguientes capítulos:

El primer capítulo presenta la problemática, en la que se explica la realidad de la empresa, los problemas que se vienen suscitando, la justificación y la relevancia de haber realizado el trabajo, el alcance y las limitaciones, que se afrontaron al momento del desarrollo del mismo, y, por último, se especifican los objetivos.

El segundo capítulo detalla un apartado teórico, dividido en una revisión de fuentes nacionales e internacionales y bases teórico-científicas, y explica los términos básicos, así como las buenas prácticas que se brindan alrededor del mundo.

En el tercer capítulo, se desarrollaron la hipótesis, que guiará la investigación, las variables de la investigación y la matriz de consistencia.

En el cuarto capítulo, se expuso el marco metodológico.

En el quinto capítulo, se explicaron los resultados y el análisis conseguidos al realizar la encuesta, y se presentó un plan de mejora.

ÍNDICE

METADATOS COMPLEMENTARIOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INTRODUCCIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
LISTAS DE APÉNDICES.....	xiv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	6
1.4. Alcance y Limitaciones.....	7
1.5. Objetivos de la investigación	8
1.5.1. Objetivo General.....	8
1.5.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9

2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2.	Bases Teórico-Científicas	14
2.3.	Definición de Término Básicos:	28
2.4.	Buenas Prácticas Organizacionales en el Mundo	29
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES		33
3.1.	Hipótesis Principal	33
3.2.	Hipótesis Secundarias	33
3.3.	Identificación de Variables o Unidades de Análisis	33
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....		37
4.1.	Tipo y Método de Investigación	37
4.2.	Nivel o alcance de la investigación.....	37
4.3.	Diseño de la investigación	37
4.4.	Población y Muestra	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		42
5.1.	Análisis de Resultados	44
5.2.	Contraste de Hipótesis	67
5.3.	Propuesta de Mejora	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		90
Referencias.....		93
APÉNDICES		97
1.	Matriz de Consistencia.....	97
2.	Instrumento	99

3. Evaluación 360°	101
4. Validación de Expertos	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).....	21
Tabla 2: Ventajas y desventajas de la evaluación 360 ⁰	28
Tabla 3: Estructura de preguntas basadas en las dimensiones e indicadores.....	39
Tabla 4: Esta variable está compuesta por tres dimensiones.	40
Tabla 5: Instrumentos	42
Tabla 6: ¿Considera usted que la comunicación entre mis compañeros y supervisores es clara?44	
Tabla 7: ¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?.....	45
Tabla 8: ¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?	46
Tabla 9: ¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?.....	47
Tabla 10: ¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?.....	48
Tabla 11: ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?	49
Tabla 12: ¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa? ..	50
Tabla 13: ¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?	51
Tabla 14: ¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?	52
Tabla 15: ¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?.....	53
Tabla 16: ¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimientos laborales?	54
Tabla 17: ¿Considera que su salario es acorde al mercado?.....	55

Tabla 18: ¿Considera que merece un aumento salarial?.....	56
Tabla 19: ¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?.....	57
Tabla 20: ¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?	58
Tabla 21: ¿Respeta el horario de entrada y salida del servicio?	59
Tabla 22: ¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?	60
Tabla 23: ¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?.....	61
Tabla 24: ¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?.....	62
Tabla 25: ¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?.....	63
Tabla 26: ¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua? ..	64
Tabla 27: ¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?.....	65
Tabla 28: ¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?...	66
Tabla 29: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones de comunicación y responsabilidad.	68
Tabla 30: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones comunicación y productividad.....	69
Tabla 31: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones comunicación y evaluación de desempeño.	71
Tabla 32: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y responsabilidad.	73

Tabla 33: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y productividad.	74
Tabla 34: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y evaluación de desempeño.	76
Tabla 35: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y responsabilidad.	77
Tabla 36: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y productividad.	79
Tabla 37: Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y evaluación de desempeño.	80
Tabla 38: Propuestas de mejora	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa del Mundo en los continentes donde opera la empresa.....	2
Figura 2: Mapa del Perú en donde se encuentran las diversas sucursales de la empresa.	3
Figura 3: Industrias a las cuales se les brinda el servicio	3
Figura 4: Incidentes de seguridad.....	16
Figura 5: Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización	18
Figura 6: Recompensas laborales	19
Figura 7: Beneficiarios de la evaluación de desempeño.....	24
Figura 8: ¿Para qué sirve evaluar el desempeño?.....	25
Figura 9: Método de escala gráficas	26
Figura 10: Evaluación 360°	27
Figura 11	44
Figura 12: ¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?.....	45
Figura 13: ¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?	46
Figura 14: ¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?.....	47
Figura 15: ¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?	48
Figura 16: ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?.....	49
Figura 17: ¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?	50
Figura 18: ¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?	51

Figura 19: ¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?	52
Figura 20: ¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?	53
Figura 21: ¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimientos laborales?	54
Figura 22: ¿Considera que su salario es acorde al mercado?	55
Figura 23: ¿Considera que merece un aumento salarial?	56
Figura 24: ¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?	58
Figura 25: ¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?...	59
Figura 26: ¿Respeto el horario de entrada y salida del servicio?.....	59
Figura 27: ¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?	61
Figura 28: ¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?	62
Figura 29: ¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?.....	63
Figura 30: ¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?	63
Figura 31: ¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?.	64
Figura 32: ¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?.....	65
Figura 33: ¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?.	66

LISTAS DE APÉNDICES

1. Matriz de Consistencia.....	97
2. Instrumento	99
3. Evaluación 360 ⁰	101
4. Validación de Expertos	109
5. Carta de Autorización	111

RESUMEN

En la presente investigación, se aborda el tema del clima organizacional y desempeño laboral de los agentes de vigilancia de una empresa transnacional, enfocada a brindar servicios de seguridad, debido a que la empresa está presentando continuas quejas de sus colaboradores, baja productividad de los mismos, ausentismos y renunciaciones. El principal objetivo fue determinar la correlación de las variables. Este trabajo corresponde a un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo y con un diseño no-experimental.

La población abarca 302 colaboradores, pertenecientes a la Región Centro, por lo que la muestra fue de 171 agentes a las cuales se les realizó una encuesta con la escala de Likert. Los resultados obtenidos, por medio de la correlación de estadística de Chi – Cuadrado de Pearson, demostraron que la significancia es de 0,000, el cual es menor a 0,005. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de la existencia de una asociación entre dos variables, con una correlación positiva, lo que significa que, al generar un plan de acción e incrementar el clima organizacional, el desempeño laboral aumentará considerablemente.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, productividad.

ABSTRACT

The present study analyzed the correlation between organizational climate and job performance of security agents of a transnational company that provides security services. The work was carried out through a type of applied research, quantitative and with a non – experimental design. There was a population of 302 employees belonging to the Central Region, so the sample was 171 agents. Who were surveyed using Likert scale.

The results obtained by means of Pearson's Chi-Square correlation statistic showed that the significance is 0,000, which is less than 0,005. Therefore, it was concluded that there is an association between the two variables, with a positive correlation, which means that by generating an action plan and increasing the organizational climate, work performance will increase considerably.

Key words: organizational climate, work performance, productivity.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Se reconoce en el mundo que el descuido del clima laboral genera pérdidas de recursos humanos, por lo que, si las empresas no proporcionan un entorno adecuado para su capital humano, los empleados insatisfechos buscarán una mejor oferta laboral.

Los colaboradores necesitan sentirse seguros, valorados, reconocidos, estar en un entorno amigable; así mismo, requieren tener la certeza de que podrán aprender, progresar y mantenerse estables. Según un estudio realizado por HAY GROUP en el 2019, casi cuatro de cada diez empleados (38 %) expresan sus dudas sobre la dirección y los objetivos de la empresa. Cerca de un tercio (31 %) carece de confianza y seguridad en sus altos directivos. En efecto, si la empresa no maneja un plan de integración para los trabajadores, estos no se sentirán identificados como parte de ella y traerá consigo bajos rendimientos en el desempeño laboral y abandonos de puestos de trabajo.

En ese sentido, la manera de cómo actúan las personas es influenciada por el clima laboral, por lo que resulta relevante estudiar esta problemática a fin de plantear soluciones y optimizar el desempeño laboral en tanto productividad y eficiencia (Bordas Martínez, 2016).

Adicionalmente, Likert en su Teoría de Clima Organizacional (citado por Brunet, 1987), menciona que “el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, la reacción está determinada por la percepción” (p. 28). Por lo tanto, el esfuerzo laboral que se demuestre va depender de cómo el colaborador perciba los beneficios que obtendrá.

En este sentido, este trabajo examina la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los agentes de vigilancia de una empresa transnacional en Perú. La empresa en el mundo cuenta con un aproximado de 800 000 colaboradores, ubicados en más de 80 países, y es el séptimo empleador más grande del mundo, con un ingreso de \$18 billones de acuerdo al último reporte estadístico realizado.

Figura 1

Mapa del Mundo en los continentes donde opera la empresa.

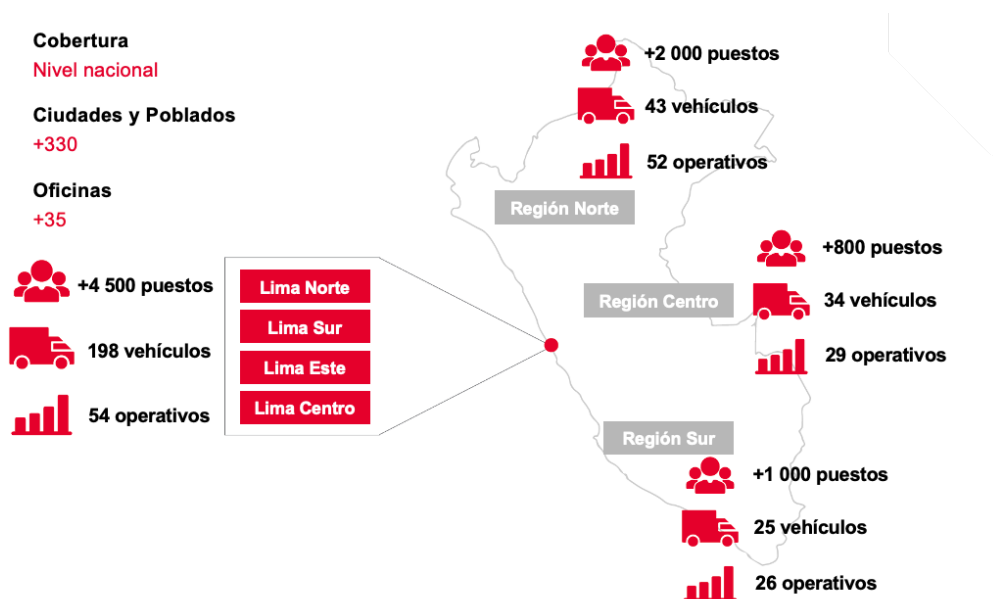


Nota. La imagen muestra los continentes donde la empresa brinda sus servicios. Fuente: La Empresa.

En Perú, cubren tres sectores: seguridad física, soluciones tecnológicas y consultoría de riesgos. Además, cuentan con más de cuatro mil colaboradores, ubicados en 24 departamentos y con más de 30 años de experiencia en el país.

Figura 2

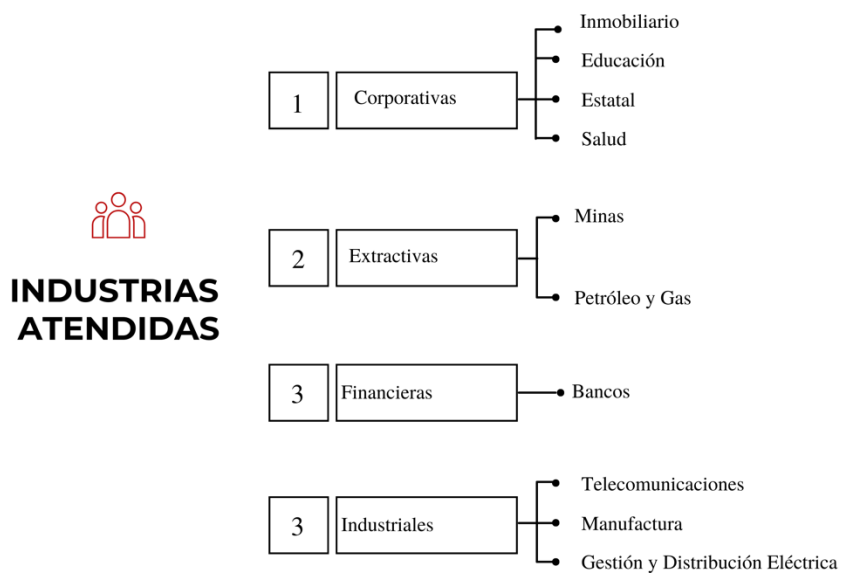
Mapa del Perú en donde se encuentran las diversas sucursales de la empresa.



Nota. La imagen muestra la cantidad de colaboradores a nivel nacional y la cobertura en las distintas sucursales. Fuente: La Empresa.

Figura 3

Industrias a las cuales se les brinda el servicio



Fuente: Elaboración Propia.

La empresa en tanto piensa en sus colaboradores maneja diversos programas de crecimiento, capacitación, inducción, así como, con el fin de apostar por la educación, ofrece convenios con universidades e institutos; además, realiza actividades de integración, talleres, canal de apoyo psicológico familiar, charlas motivacionales, temas de salud mental, clases de relajación, entre otros. El objetivo consiste en que el agente se sienta dentro de una comunidad en la cual pueda desarrollarse.

En el año 2021, se presentó un cierre de 88 % de satisfacción laboral, en el que un 92 % pensaba continuar trabajando y un 93 % se encontraba satisfecho con su trabajo. A pesar de lo favorable de las cifras, uno de los problemas que la empresa viene afrontando refiere a las continuas inasistencias del personal, las cuales siguen en aumento por la emergencia sanitaria, por faltas injustificadas, abandonos y/o enfermedades, lo que genera una baja productividad e incumplimientos de contratos.

En los últimos seis meses, se evidenció pérdida de clientes en la sucursal de región centro, debido a que la empresa no cuenta con el personal para brindar el servicio de seguridad. Esto trajo como consecuencia una rápida contratación de operativos que no cumplen el perfil adecuado, lo que podría provocar deficiencias a corto y mediano plazo.

Para Lima, se evidenció pérdida de clientes repentinamente, lo que generó un alto número de personal que se quedó en las bases sin posiciones que cubrir; ello ocasionó que se conviertan en personal de apoyo estático de posibles incidencias.

La empresa cuenta con un rasgo establecido de tiempo de permanencia de los colaboradores en las instalaciones de 1,700 y 1,300 horas para Lima y provincia, respectivamente. Tomando como ejemplo, en la quincena del mes de septiembre del 2022, se observó que, en Lima, se excedió en 506 horas del límite establecido y, para fin de mes, la empresa proyectó

un excedente de 4,918 horas, lo cual sería un incremento cerca del 289 %. En efecto, fue un impacto en costos que la empresa no se pudo permitir. Por todo esto, se invitó a los titulares a que adelanten sus vacaciones para que puedan ser reemplazados por el personal estático que se encuentra en las bases; en los casos en los cuales no hubo posiciones disponibles, fueron invitados a firmar una papeleta de permiso sin goce, lo que les afectó económicamente.

Ante ello, resulta usual escuchar quejas por parte de los agentes acerca de que la empresa no les ofrece una atención oportuna, que el esfuerzo realizado es superior a lo que perciben mensualmente y que no disponen un canal eficaz al cual acudir para absolver consultas, quejas y/o sugerencias. A causa de que el personal operativo solo cuenta con comunicación directa e inmediata con su supervisor a cargo, quien debido a la carga laboral que conlleva en ciertas ocasiones el trato no es empático, se genera en el trabajador desinterés y falta de compromiso en torno a las actividades que realiza.

En detalle, el servicio que brindan los agentes es de alto riesgo, debido a que su trabajo consiste en brindar seguridad a bancos, aeropuertos, mineras, universidades, entre otras empresas privadas y públicas. Sumándole los puestos vacíos que tienen que cubrir debido a las continuas inasistencias, usualmente hay personal que, en el transcurso del mes, no descansó y otros que laboran entre 16 a 20 horas por día, 6 veces a la semana y en ocasiones personal que realiza reenganches, es decir, que labora las 24 horas del día. Todo esto afecta el bienestar y el desempeño del colaborador.

Por consiguiente, en toda organización, el personal operario es el motor y una de las partes más importantes de la compañía, por lo que se tiene que tomar las medidas preventivas de acuerdo a la problemática de cada sucursal. Esto se debe a que las consecuencias para la empresa serían una baja productividad, un bajo desempeño laboral, una mala imagen en el mercado, lo que afectaría al querer ganar futuras licitaciones.

De este modo, realizar un diagnóstico del clima laboral permitirá saber cuáles son los factores, en las cuales la empresa presenta deficiencias y debilidades a fin de implementar un plan de acción que favorezca a entender los problemas y necesidades de los colaboradores, consecuentemente, e incrementar la productividad y competitividad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?
- ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?
- ¿De qué manera los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La investigación se realizó con la finalidad de conocer el vínculo entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los agentes de vigilancia, ya que su nivel de ausentismo laboral y rotación de los colaboradores es elevado, lo que reduce la productividad, y genera estrés físico y mental en los colaboradores. El presente trabajo beneficia primordialmente a los agentes de seguridad de la empresa, así como a los futuros estudiantes que desarrollen investigaciones similares a las variables utilizadas.

Justificación Teórica: La presente investigación se centra en conocer mediante bases teóricas cuáles son las razones por las cuales la empresa presenta problemas internos con sus colaboradores.

Justificación Práctica: La investigación es conveniente y relevante para la empresa, ya que le permite obtener una visión amplia de la situación de sus colaboradores, así como reconocer cómo ellos se ven afectados por el clima organizacional. De acuerdo al resultado obtenido, se propuso unas series de propuestas de mejoras, que permitirán incrementar la productividad y el desempeño laboral.

Justificación Metodológica: En la presente investigación, se utilizó un cuestionario, el cual se procesó mediante el software SPSS, lo que permitió conocer la relación entre las variables.

1.4. Alcance y Limitaciones

1.4.1. Alcance

La investigación se realizó en los meses de octubre de 2021 a febrero de 2022 en el establecimiento de la empresa transnacional, ubicada en el departamento de Lima, provincia de Lima, ciudad de Lima. Se tomará en consideración a los agentes de seguridad, con el fin de que el instrumento de evaluación usado refleje la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y se determine su nivel de relación. Tendremos una muestra censal de 171 colaboradores.

1.4.2. Limitaciones

Delimitación Temporal: La principal limitación que se presentó para el desarrollo de la investigación radicó en que el personal administrativo se encuentra realizando trabajo remoto por tiempo indefinido; por dicha razón, para llevar a cabo el estudio, las encuestas

se gestionaron mediante llamadas telefónicas, por lo que el tiempo fue la principal limitante. Todo ello se realizó en el periodo de 2021 – 2022.

Delimitación Espacial: En la presente investigación, se tomó como muestra a los agentes que cubren la Región Centro; por ello, las encuestas se realizaron de manera *online* para lo cual se empleó *google forms*.

Otra limitante consistió en que un porcentaje de los agentes encuestados alude a personas adultas a quienes se les dificulta la utilización de las plataformas; a ellos se les requirió llamar y hacerles una guía detallada para que pudieran acceder.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.
- Determinar de qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.
- Determinar de qué manera los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

De acuerdo con el estudio de Pachecho (2017), cuyo título es “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las pymes hoteleras de Riobamba”, se mantiene como fin determinar la vinculación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las pymes hoteleras de Riobamba. Para dicho objetivo, el autor en mención entiende por clima organizacional como el medio ambiente humano y físico, en que los colaboradores de las empresas hoteleras de la ciudad de Riobamba interactúan y se integran; por su parte, el segundo concepto está más enfocado con las estrategias por parte de los líderes para mantener una estrecha relación con los colaboradores. Sobre la base de lo anterior, la investigación presenta un diseño transversal, correlacional y no experimental, con una población de cincuenta gerentes y administradores, y noventa seis empleados y trabajadores de las pymes hoteleras de dicha ciudad. En este estudio, se concluyó que es necesario capacitar periódicamente a los administrativos, con especial atención en fomentar un clima laboral positivo, para que la productividad de los colaboradores se vea reflejada en los resultados.

Según Ubillús (2017), en su trabajo “Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C”, se buscó hallar la correlación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C. de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012. Para dicho propósito, la metodología que se empleó consistió en un tipo correlacional y descriptivo de diseño no experimental a partir de una muestra de diecinueve griferos o playeros, un asistente administrativo, un administrador, un contador y al gerente. En dicha investigación, cuya técnica se basa en la escala modificada tipo

Likert, se concluyó que los colaboradores, a pesar de no contar con el reconocimiento de la organización, se sienten motivados y orgullosos de pertenecer a la misma. Esto último se manifiesta en el compromiso, responsabilidad y en los estándares altos, lo que permite apoyar al logro de los objetivos, aunque su nivel de productividad resulta media. Finalmente, se propuso crear capacitaciones o programas de competencias que favorezcan eventualmente sus ascensos.

En la investigación de Díaz (2019), “Clima organizacional y desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María – 2019”, se plantea responder de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral en dicho lugar. La metodología consistió en un tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal; la muestra de la investigación abarcó al gerente y a dieciséis trabajadores que presentaban servicios en el Hotel Internacional. Así, se concluyó que los colaboradores no se sienten motivados para ejecutar sus labores y que los altos mandos no se preocupan por escucharlos, así como tampoco toman en cuenta las opiniones e ideas del personal. Por lo tanto, la autora menciona que la empresa debería prestar mayor consideración a los elementos que representan el clima organizacional, ya que, como consecuencia de no hacerlo, están obteniendo un deficiente rendimiento laboral.

En el trabajo de Penachi, (2019), “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016”, se intenta determinar la relación directa entre ambiente de trabajo y desempeño de trabajadores de una institución. La metodología se basó en lo cualitativo, respecto de una investigación documental (revisión bibliográfica), y en lo cuantitativo, con relación al trabajo de campo (encuesta). Para ello, se recogió una data de 196 trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil. A partir de todo ello, se concluyó que, para obtener un grado óptimo de eficacia,

eficiencia y calidad, se requiere de una mayor percepción del ambiente laboral, que mantiene satisfechos a los colaboradores. Además, se propuso capacitarlos anualmente con el propósito de empoderarlos, motivarlos y también brindarles reconocimientos por áreas.

Según Ramos (2020), en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica-2018”, se buscó determinar si existe relación entre dos variables: el clima organizacional y el desempeño laboral. La metodología utilizada refiere a un diseño no-experimental, correlacional simple y transversal; para la muestra, se optó por 43 colaboradores de dicho hospital. Se concluyó que, a pesar de que el desempeño laboral de los colaboradores es alto, no existe relación entre las dos variables, por lo que la autora recomienda que los jefes deben ser los encargados de motivar al personal, realizar evaluaciones de desempeño y ejecutar proyectos de mejora continua.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Zans (2017), en su investigación “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016”, propone analizar el vínculo que existe entre clima organizacional y desempeño laboral respecto de los colaboradores de dicha facultad. Para su metodología, mantuvo un enfoque cuantitativo, además de elementos cualitativos de tipo descriptivo-explicativo; con relación a su población, la muestra abarca 59 trabajadores y funcionarios. En su estudio, concluyó que un clima optimista, eufórico y entusiasta, en mayor medida, incide en el desempeño de la labor realizada por parte de los colaboradores. Ante ello, con el propósito de procurar evitar un clima de frialdad y distanciamiento, dicho autor considera

que debe crearse un programa motivacional y que los altos mandos deben contribuir a optimizar el clima organizacional para que este sea el más adecuado. Además, resulta necesario implementar un canal permanente, en el que tanto opiniones como sugerencias universitarias sean analizadas para transformarlas en propuestas de mejora en consejos universitarios, así como potenciar el desempeño laboral para obtener un ambiente de productividad.

En la investigación de Durán (2015), titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato”, se plantea examinar el clima organizacional y el desempeño laboral del área del balcón. La metodología de este estudio consiste en un enfoque cualitativo con análisis cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional sobre la base de una muestra de 60 personas, entre las que comprende el personal y 30 ciudadanos usuarios de dicho servicio. Así, se concluyó que, debido a la escasa comunicación entre las áreas y la jefatura, se percibe un clima organizacional negativo, lo que confirma también que existe una falta de motivación por parte del personal debido a la falta de reconocimientos y a la existencia de un liderazgo autocrático. Ante ello, resulta necesario, según la autora, puntualizar los errores para así restablecer un desempeño laboral favorable.

Para Lasluisa (2016), en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.Cia.Ltda”, el principal objetivo fue reconocer la influencia que presenta el clima organizacional respecto del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención. A fin de satisfacer dicho propósito, la autora optó por un estudio de tipo enfoque cuali-cuantitativo, descriptivo y correlacional, cuya muestra es de 20 personas entre administrativos y operarios. En esta

investigación, la conclusión alude a que, si la organización mantiene un adecuado clima organizacional, debe haber una integración entre motivación, liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales; por su parte, un inadecuado manejo de estos factores genera una falta de productividad, insatisfacción, falta de identidad y una disminución del desempeño en la labor.

La investigación de Domínguez y Lamilla (2018), “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de Producción de Chocolate de la empresa *El Salinerito*”, plantea como propósito central estudiar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral por parte de los trabajadores en el área de dicha empresa. A fin de cumplir ese objetivo, realizaron una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño transversal, no experimental y correlacional; además, la muestra abarca a 46 trabajadores del área de producción. De este modo, se concluyó que la falta motivación del personal resulta ser el principal factor que afecta al desempeño de la labor, lo que ocasiona inconsistencias al realizar su trabajo. Por esta razón, se propuso implementar un régimen de monitoreo para conocer los puntos fuertes, que se deben trabajar con cada colaborador, así como realizar talleres y capacitaciones, y gestionar un plan de reconocimiento.

De acuerdo con Moranch (2019), en su investigación “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la *Comercializadora Ecuatoriana De Calzado Comecsa S.A.* del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, el objetivo buscó analizar la incidencia del clima de la organización en el desempeño de la labor de los trabajadores y, a su vez, diseñar un plan de mejora. Para ello, se realizó una metodología de carácter descriptivo correlacional, que empleó enfoques cuantitativo y cualitativo a través de una muestra de 51 trabajadores. Se concluyó, entonces, que en la

empresa analizada existe un clima positivo, como consecuencia de priorizar a sus trabajadores tomando en cuenta sus opiniones y brindándoles los recursos necesarios para realizar su labor. Ante esto, se recomendó realizar evaluaciones de desempeño periódicamente y brindar programas de capacitación.

2.2. Bases Teórico-Científicas

2.2.1. Antecedentes del término Clima Organizacional

Tal como indican Jáuregui y Louffart, las investigaciones acerca del clima se remontan a 1930, bajo la perspectiva psicológica, a partir de la cual se afirma que el comportamiento humano era influenciado tanto por las características personales como por el ambiente del individuo; no obstante, en 1970, varios autores consideraron que el clima se relacionaba con el entorno del trabajo por medio del cual mantenía una incidencia significativa en los procesos de organización; y, finalmente, desde 1990, la mayoría de investigadores concuerdan en que el enfoque debe ser integral (2019, p. 314).

2.2.2. ¿Qué es el Clima Organizacional?

De acuerdo con Gan y Triginé (2012), a fin de que la compañía pueda subsistir en el mercado, resulta imprescindible tomar en cuenta varios puntos: asegurar el respeto y el cumplimiento de las normas internas de funcionamiento; brindar el espacio óptimo con un equipo especializado, de modo que el personal cumpla sus diversas funciones; verificar que los líderes manejen, motiven al equipo y dispongan de un estilo de dirección adecuado, que se vincule con las necesidades de cada área; y, finalmente, promover una identificación del personal con la empresa a fin de buscar la satisfacción de la labor realizada.

Sobre la base de lo anterior, Chiavenato (2009) entiende por clima organizacional al ambiente entre cada miembro de una organización; ante ello, la motivación del

personal se encuentra estrechamente ligado (p. 260). En ese sentido, el clima organizacional resulta ser la calidad o el conjunto de características ambientales, que son percibidas por dichos miembros, a partir de las cuales su comportamiento es influenciado (2009, p. 261).

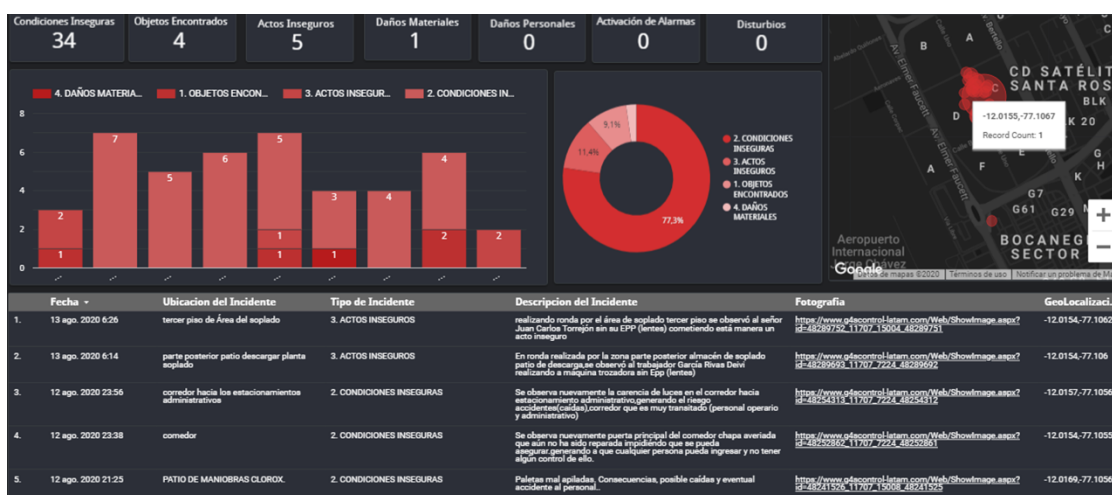
De este modo, las compañías, cuyo clima interno presente colaboradores, que se sientan motivados, seguros, con la capacidad de satisfacer sus necesidades personales, en la que puedan realizar sus consultas, confiar en sus directivos y estén dispuestos a recibir una retroalimentación sincera, van ser consideradas como las mejores en el mercado en tanto mantengan como prioridad su capital humano.

2.2.3. Comunicación

De acuerdo con Chiavenato (2009), la comunicación refiere o bien al intercambio de contenido informativo y comprensión entre dos a más personas, o bien a la relación por medio de ideas, razonamientos, valores y comunicaciones; por esta razón, agrega que, en la era de la comunicación, dos características resaltables son la inmediatez y el tiempo real (p. 208). A partir de lo anterior, se entiende que, por medio de la tecnología, una empresa cuenta con un aplicativo que permita alertar cualquier incidente al centro de control y a los supervisores. De lo que se trata es buscar toda información en tiempo real acerca de lo ocurrido, así como la localización geográfica, lo que resulta vital para la organización. Esto último se realiza a fin de mantener los *dashboards* actualizados y tomar las acciones necesarias en caso se requiera para salvaguardar la seguridad tanto de los agentes como del cliente.

Figura 4

Incidentes de seguridad



Nota. Se observan la fecha, la ubicación, el detalle del incidente y una fotografía. Fuente: compañía.

Debido a que, como precisa Chiavenato (2009), una comunicación satisface cuatro funciones esenciales para toda organización, tales como el control, la motivación, la expresión de emociones y la información (p. 309), es necesario prestar atención a la red de información que debe ser centralizada en una empresa, lo que significa que cualquier inasistencia, permiso o accidente, que le suscite al agente, se le comunicará directamente al supervisor, quien es el encargado de gestionar para que se cubra el puesto vacío, además de cumplir con el contrato del cliente.

2.2.4. Condiciones de Trabajo

Como una empresa que ofrece varios servicios de seguridad, cuyo principal activo son los agentes, debe tomarse en cuenta que el personal cuente con los EPP necesarios; las condiciones y puestos de trabajo se encuentren con una óptima iluminación; y se cumplan los protocolos de bioseguridad con el objetivo de salvaguardar su salud.

En este contexto, según Chiavenato (2011), existen tres grupos de condiciones, los cuales mantienen una influencia sustancial en la labor de la organización: ambientales, como la iluminación o temperatura; de tiempo, a saber, el tiempo de la jornada de labor; y, por último, sociales, que se vinculan con las relaciones o el estatus (p. 277). Sobre la base de lo anterior, desde un inicio, se entiende que es una responsabilidad inmediata, por parte de la empresa, mencionar dichas condiciones. En el caso de la compañía, se pone énfasis en la seguridad laboral; sin embargo, por falta de personal en diversas sucursales, algunos agentes realizan *reenganches*, esto es, el agente puede trabajar 24 horas o, en otras ocasiones, una jornada de 20 horas, 6 veces a la semana. Además, por la coyuntura que atraviesa actualmente el Perú y por las medidas sanitarias establecidas, a la empresa se le dificulta gestionar las mascarillas a los agentes; incluso, en muchas ocasiones, el cliente es el encargado de este procedimiento.

2.2.5. Incentivos Laborales

Según Aguiar *et al.* (2012), se refieren a las herramientas gerenciales que hayan mantenido un significativo impacto en la labor del colaborador, en la medida en que se refleja en el incremento de la productividad, así como en la mejora de calidad de servicio. Al respecto, es necesario aclarar que dichos incentivos no necesariamente tienen que ofrecerse monetariamente, sino también pueden expresarse en recompensas, tales como

brindar días de *home office*, convivencias fuera del horario laboral, un día de descanso con goce de sueldo, entre otras.

Figura 5

Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización



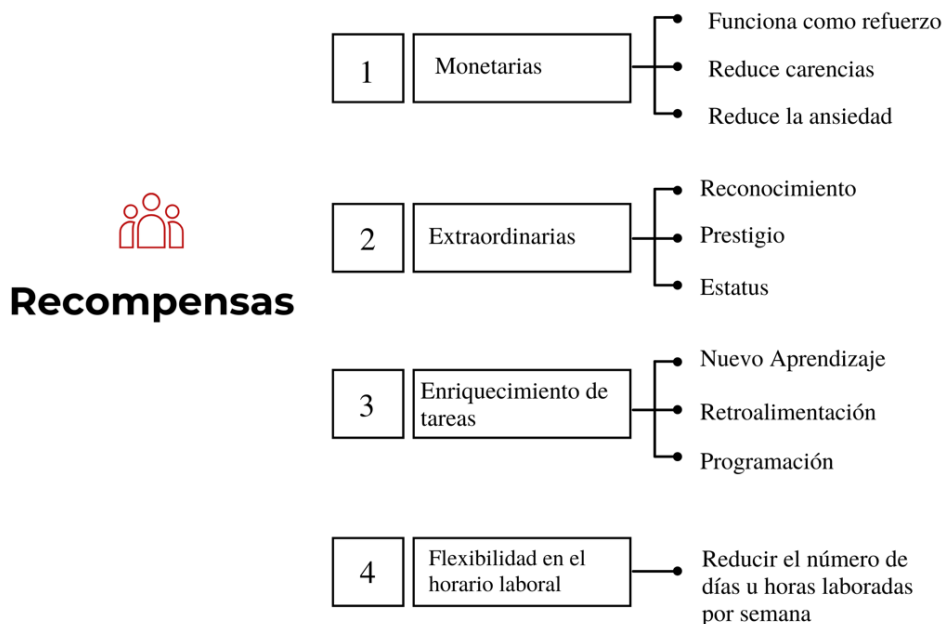
Fuente: Chiavenato (2009)

La empresa maneja programas de capacitaciones frente a la COVID-19, campañas de autocuidado y prevención, convenio con universidades, ferias y convenios de salud,

cursos para fomentar su crecimiento laboral, y capacitaciones. Todo ello posibilita a cuidar la salud física y mental de los empleados.

Figura 6

Recompensas laborales



Fuente: Chiavenato (2009).

2.2.6. Perspectivas del Clima Organizacional

2.2.6.1. Perspectiva Psicológica

Desde la Psicología, tal como aclaran Jáuregui y Louffart (2019), cada individuo mantiene características singulares, que se reflejan en la personalidad, destreza, inteligencia, edad, estilos cognitivos, lo que favorece a construirse una percepción individual sobre el clima en el trabajo; de este modo, por clima organizacional se alude a dichas percepciones particulares acerca del ambiente laboral (p. 314).

2.2.6.2. Perspectiva Organizacional

Desde el punto de vista Organizacional, para Jáuregui y Louffart (2019), cada colaborador se va forjando una percepción de la organización por medio de una serie de características, a saber, estructura, políticas, procesos o procedimientos, que van surgiendo en el desarrollo del medio laboral (p. 315).

2.2.7. Tipos de Clima Organizacional

Actualmente, cada investigación se centra en climas específicos, según el área donde se desee enfocar. A continuación, se presentan cuatro tipos:

2.2.7.1. Clima de Innovación y de Creatividad

Reconocido como una estrategia, este tipo de clima incrementa la efectividad en los procesos. En ese sentido, un buen líder busca el modo de crear un clima en el que surgen ideas nuevas y, con ello, se obtengan resultados de innovación que sean beneficios para la empresa. Esto último lo confirman Jáuregui y Louffart (2019) cuando precisan que es probable que exista una disminución de costos de rotación y se forje un conocimiento organizacional más estable dentro de una empresa a partir de la implementación de programas de creatividad (p. 319).

2.2.7.2. Clima de Seguridad

Con el objetivo de perfeccionar, corregir y promocionar niveles de salud y seguridad laboral, los autores Jáuregui y Louffart (2019) indican que, en este tipo de clima, se requiere diseñar diversos programas, a saber, reuniones o instructivos de seguridad, entrenamientos y equipos de protección (p. 320).

2.2.7.3. Clima Ético

De acuerdo con Jáuregui y Louffart (2019), en este tipo de clima, las personas perciben que tanto las decisiones como los dilemas éticos se rigen bajo normas o comportamientos que se esperan en su actuar dentro de una empresa; en este

ambiente, se muestran políticas, procedimientos organizacionales y práctica éticas (p. 322).

2.2.7.4. Clima favorable y desfavorable

Likert propuso que el comportamiento del personal va depender de la percepción que maneja de la empresa. Por lo tanto, resulta necesario identificar y analizar qué tipo de gestión tiene la empresa:

Tabla 1

Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)

Autoritario Explotador	Autoritario Paternalista	Participativo Consultivo	Participación en Grupos
Se monopolizan las decisiones, no toman en consideración a sus subordinados.	Ocasionalmente con la participación de una delegación de subordinados, se procede a la toma de decisiones.	Para tomar una decisión se consulta a todos los niveles de la organización.	La toma de decisiones se descentraliza.
Se comunican con sus subordinados únicamente para dar órdenes.	Se sigue manteniendo una comunicación vertical.	La comunicación se vuelve vertical.	La información se comparte con toda la organización.
No se brindan recompensas.	Se van brindando recompensas salariales; sin embargo, se sigue centrandose en sanciones.	Las sanciones se dan con menos frecuencia y se centran en las recompensas salariales.	Es vital las recompensas sociales, materiales y salariales.

Fuente: Chiavenato (2011).

2.2.8. Importancia del Clima Organizacional

Partiendo de la definición de clima organizacional (véase 2.2.2), puede entenderse que la relevancia de ello radica, principalmente, en que los colaboradores se encuentren constantemente motivados. De esta manera, se obtienen mejores resultados y se genera mayor interés en ellos; en una situación opuesta, el colaborador va a demostrar desinterés por su puesto de trabajo y a sentirse insatisfecho con sus labores, lo que puede significar una disminución de productividad para la compañía.

2.2.9. ¿Qué es el Desempeño Laboral?

Para Chiavenato (2009), se alude esencialmente a la eficiencia de los colaboradores dentro de una empresa en tanto relaciona al individuo con su desempeño y satisfacción en el trabajo realizado (p. 73). Al respecto, es necesario recalcar que cada persona posee necesidades diferentes, de modo que su percepción de las situaciones varía. Por tanto, la manera como cada colaborador perciba el vínculo costo-beneficio incidirá en el esfuerzo que se efectúe en una determinada labor (Chiavenato, 2009, p. 246). Sobre la base de lo anterior, se entiende ahora que el empeño, que el colaborador disponga por realizar sus actividades, va depender de recompensas y beneficios que obtendrá.

2.2.10. Responsabilidad

Tal como aclara Bordas (2016), un trabajador es considerado como una fuente de recursos, en la que se reflejan no solo las destrezas físicas, sino la creatividad y su forma responsable, autodirigida y autocontrolada de actuar (p. 15). En este sentido, la responsabilidad se refiere al cumplimiento de obligaciones relacionadas a su puesto laboral en tanto se asuman las consecuencias que implique el incumplimiento de ellas.

2.2.11. Productividad

En primer lugar, tal como aclaran Robbins y Judge (2009), debe entenderse por eficacia del personal como la convicción que posee un individuo capaz de realizar una

tarea. Así, en tanto sea mayor su eficacia, mayor será la confianza de su propia capacidad para llegar al éxito en una tarea (p. 188). En segundo lugar, Chiavenato (2009) precisa que la eficiencia supone un uso óptimo de recursos disponibles en términos de medios y procesos, por lo que se vincula con la realización de metas y objetivos (p. 13). Dicho lo anterior, según los autores Robbins y Judge (2009), una determinada organización resulta productiva siempre y cuando logre satisfacer sus metas establecidas, por lo que la productividad implica prestar atención a la eficacia como a la eficiencia del personal.

2.2.12. Evaluación de Desempeño

Para Louffat (2016), una evaluación se refiere a todo proceso de mayor sensibilidad al interior de la gestión del personal, en la medida en que, bajo la equidad y justicia que guíen la ejecución de tareas, se obtiene un incremento de beneficios que no solo impacta en el colaborador, sino también en la empresa evaluadora (p. 25). En ese sentido, como comenta Chiavenato (2009), una evaluación del desempeño refiere a la apreciación sistemática de la manera como un individuo satisfaga las labores de su cargo y su potencial en el desarrollo de ese cometido (p. 223). Así mismo, se entiende como un medio, que facilita detectar diversos problemas al momento de supervisar al personal y en su integración a la empresa, así como identificar discordancias, desmotivaciones o desaprovechamientos de un empleado que posee más potencial que el exigido en la labor que realiza (p. 203).

2.2.13. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

Tal como aclara Chiavenato (2009), los objetivos más importantes de toda evaluación de desempeño son los siguientes: realizar una medición de su capital humano, detectar problemas en la supervisión, ayudar al desarrollo de una política de promociones y/o rotación, obtener un *feedback* y detectar necesidades.

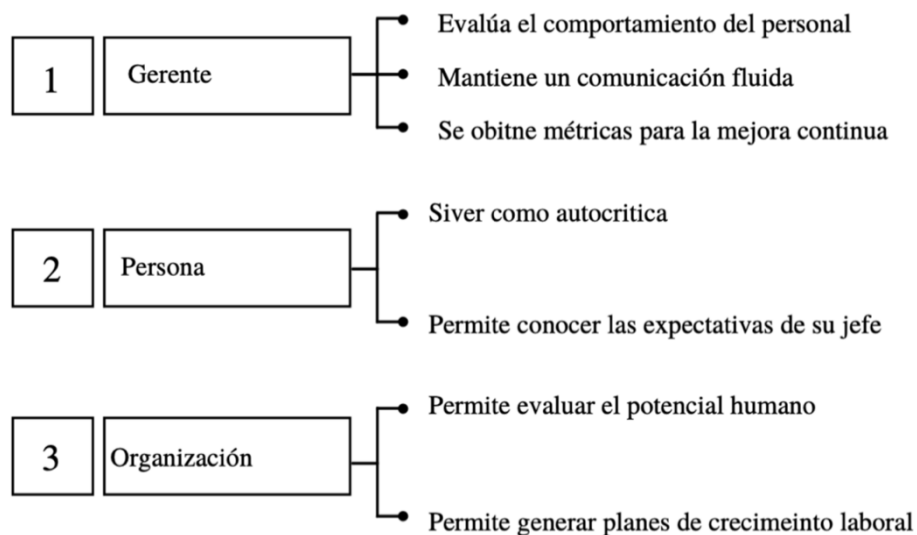
2.2.14. Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Desde la perspectiva de la empresa, uno de los beneficios más relevante, tal como enfatiza Louffat (2016), que una empresa consigue a través de una evaluación de desempeño, consiste en integrar su modelo de gestión, en la medida en que, en el nivel estratégico, estructural y operacional, pueda planear, organizar, dirigir y controlar todo proceso vinculado con los colaboradores (p. 25); por otro lado, el trabajador también se beneficia en tanto planifica, organiza, dirige y controla su carrera al interior de dicha empresa a partir de los resultados tanto cualitativos como cuantitativos conseguidos durante la labor diaria (2016, p. 26).

A partir de lo anterior, se entiende que la razón por la cual se realizan evaluaciones de desempeño es para poder analizar y cuantificar el valor del capital humano de la empresa. En ese sentido, no se busca descubrir cuáles son los errores de cada colaborador para sancionar, sino conocer cuáles son sus puntos débiles a fin de poder ayudarlo y, al mismo tiempo, reconocer y recompensar su óptima labor.

Figura 7

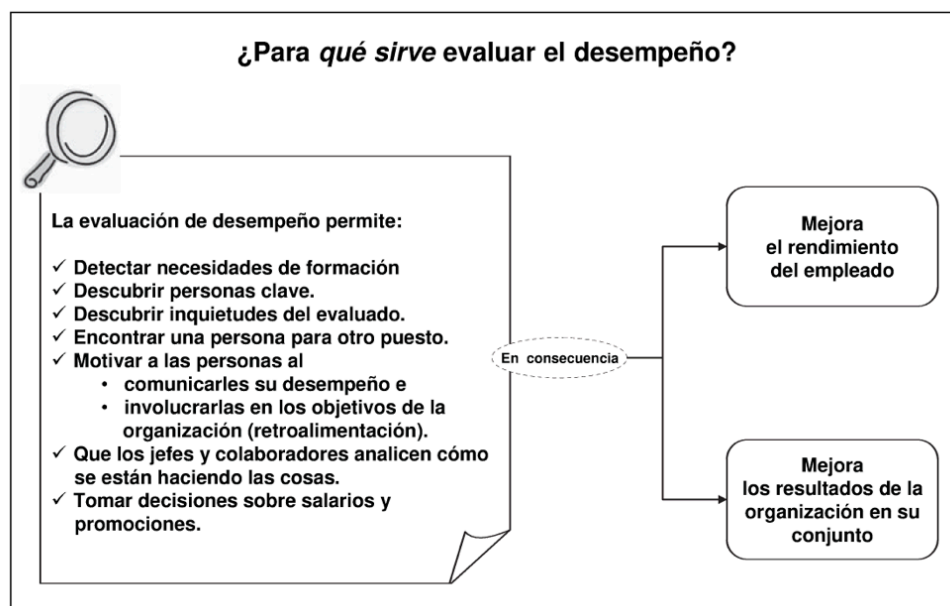
Beneficiarios de la evaluación de desempeño



Fuente: Chiavenato (2009).

Figura 8

¿Para qué sirve evaluar el desempeño?

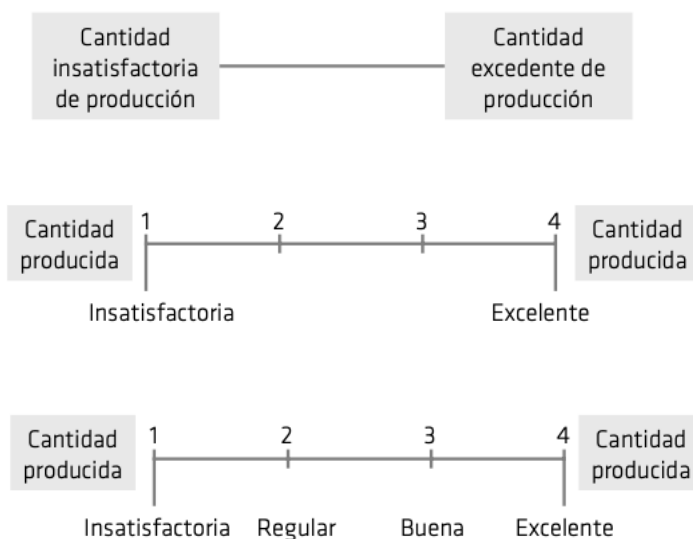


Nota. La imagen detalla para qué es esencial realizar una evaluación de desempeño y cuáles serían sus consecuencias. Fuente: Alles (2010).

2.2.15. Tipos de Evaluación de Desempeño

2.2.15.1. Método de escala gráficas

Este método, acorde con Chiavenato (2009), examina el desempeño del personal por medio de factores ya definidos y graduados; su aplicación, además, resulta simple y entendible, aunque tienda a estandarizar los resultados obtenidos (p. 207).

Figura 9*Método de escala gráficas*

Nota. En el gráfico se puede observar la escala de grises, escala de gráficas semicontinuas y escala de gráficas discontinuas, respectivamente. Fuente: Chiavenato (2009).

2.2.15.2. Método de investigación de campo

Chiavenato (2009) afirma que esta investigación se encuentra a cargo de un especialista y el jefe inmediato, en la que se registran las causas, motivos y orígenes del desempeño laboral sobre la base del examen de situaciones y hechos. Para este autor, dicho método brinda principalmente una significativa gama de aplicaciones en tanto favorece a la evaluación del desempeño e identificación de causas; contribuye a la planificación a cargo del supervisor inmediato de los medios para su desarrollo; y

da seguimiento de cada desempeño de los colaboradores de una manera más dinámica (p. 212).

2.2.15.3. Método de incidentes críticos

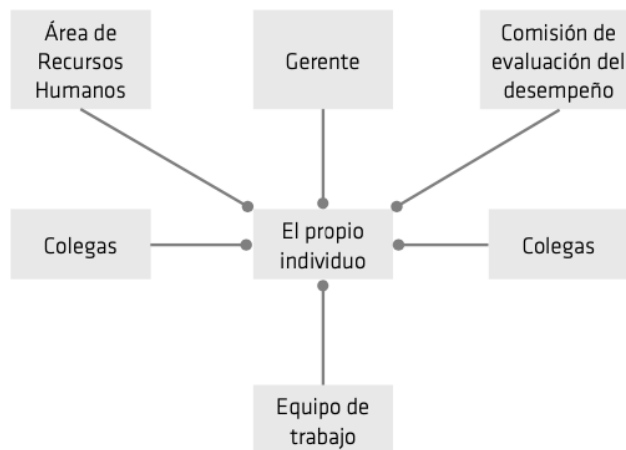
Para Chiavenato (2009), este método se refiere a la características extremas que el comportamiento humano posee y las manifiesta a través de resultados tanto positivos (éxito) como negativos (fracasos); por medio de esta técnica, el líder observa y registra todos los incidentes ya sea excepcionalmente positivos o ya sea excepcionalmente negativos sobre el desempeño evaluado (p. 215).

2.2.15.4. Evaluación 360

Según Chiavenato (2009), este tipo de evaluación se desarrolla en forma circular sobre cada elemento que implique alguna interacción con el evaluado (p. 205).

Figura 10

Evaluación 360°



Nota. En el gráfico se puede observar todos los elementos que tienen relación con el individuo a evaluar. Fuente: Chiavenato (2009).

Tabla 2

Ventajas y desventajas de la evaluación 360⁰

VENTAJA	DESVENTAJA
Su evaluación es más amplia y las opiniones provienen de diferentes perspectivas.	Se considera un análisis complejo, porque se debe de considerar todas las evaluaciones.
Al tener información de diversas fuentes, se considera de mejor calidad.	El evaluado se puede sentir intimidado.
Da mayor importancia a los clientes internos, externos y a todo el equipo.	Debido a los varios puntos de vista, se pueden generar evaluaciones diferentes.
Permite analizar la información desde diferentes puntos de vista.	Los evaluadores pueden no tomar seriedad al asunto e invalidar el proceso de evaluación.

Fuente: Chiavenato (2009).

2.3. Definición de Término Básicos:

- 2.3.1. Evaluación de desempeño:** Tal como precisa Chiavenato (2009), resulta ser una herramienta a fin de potenciar el rendimiento de los recursos humanos en una determinada organización.
- 2.3.2. Motivación:** Este término se refiere, según Robbins y Judge (2009), a todo proceso, que pueda incidir en la intensidad, dirección y persistencia respecto del empeño de cada persona a fin de satisfacer un objetivo particular.
- 2.3.3. Eficacia:** Para los autores Robbins y Judge (2009), se alude al logro de las metas establecidas.
- 2.3.4. Eficiencia:** Este término debe entenderse como “aquella razón de la salida efectiva a los insumos requeridos para lograrla” (Robbins y Judge, 2009).
- 2.3.5. Satisfacción en el trabajo:** Con relación a este concepto, Robbins y Judge (2009) consideran que se vincula con la sensación positiva de la labor propia realizada.
- 2.3.6. Productividad:** Tal como afirma Chiavenato (2011), consiste en el vínculo medido entre “producto obtenido (resultado o salida) y recursos empleados para su producción”.
- 2.3.7. Productividad Humana:** A partir de la interpretación de Chiavenato (2011), este término mantiene una dependencia del empeño, que se haya producido, así como del método racional y, principalmente, del estímulo constante hacia los colaboradores.
- 2.3.8. Bases:** Con este término, se alude a la unidad de concentración de los colaboradores para cubrir necesidades operativas en clientes aledaños.

2.4. Buenas Prácticas Organizacionales en el Mundo

2.4.1. Google

Esta compañía, número uno en todo el mundo, no solo se centra en mejorar la calidad de sus usuarios con la ayuda de la tecnología, sino que reconoce la importancia de sus trabajadores. Cada vez, busca atraer a los mejores en su rubro para lo cual les ofrecen un ambiente donde se puedan desarrollar. Por dicha razón, esta empresa estadounidense implementa distintos canales de comunicación a partir de los cuales cada colaborador se pueda expresar. Ello se realiza, pues se parte de la premisa de que cada individuo es diferente, por lo que cada idea fluye de distinta manera. Un ejemplo de esto último se aprecia en lo siguiente:

- Los googlers saben el valor que poseen y que su voz cuenta.
- Google Café resulta ser un lugar donde los empleados pueden interactuar.
- La comunicación vertical es un espacio donde el personal de la empresa puede acceder directamente a los líderes de la compañía.
- GUTS (*google universal ticketing systems*) es una manera accesible para que el equipo pueda informar de cualquier problema que ocurra en el área.
- Las encuestas se realizan de manera cotidiana para saber cómo es la relación con sus gerentes; ello es una forma de otorgar reconocimientos y también de brindar capacitaciones a los que obtuvieron baja puntuación, lo que ayuda al 75 % de ellos a mejorar en un trimestre.

2.4.2. Disney

La empresa más grande de entretenimiento estadounidense mantiene como objetivo central manejar una fuerza laboral diversa, por lo que tienen un compromiso significativo en fortalecer la inclusión y el respeto. Además, el personal pasa por una capacitación llamada *tradiciones*; esta favorece a reconocer los valores y las creencias de dicha empresa, esto es, la esencia de la compañía desde sus inicios.

Así mismo, se preocupa por brindarles oportunidades profesionales y por promover el desarrollo educativo de su personal. Desde esa perspectiva, se creó *Disney Development Conecction*, una plataforma virtual, en la que los miembros aprenden mediante novedosos métodos. Adicional a ello, se enfoca en la salud no solo de los colaboradores, sino también de sus familias a través de la creación de programas de bienestar y de manejo de enfermedades. Uno de ellos es *Wellness Rewads Program*, en el que existen recompensas financieras por alcanzar las metas propuestas.

2.4.3. Facebook

Actualmente, el conglomerado meta que abarca Instagram y WhatsApp maneja un proceso estricto de contratación. Este consiste en que los futuros empleados deben cumplir completamente los criterios establecidos, pues deben asegurarse de su calidad. Una de sus estrategias alude a mantener una atmósfera laboral competitiva, en la que los colaboradores disfruten de la experiencia de aprendizaje para que puedan motivarse mutuamente a la excelencia.

2.4.4. Pantaleón

Es la compañía agroindustrial más grande de América Central dedicada al azúcar. Lo que resalta de la empresa es su aumento significativo de productividad y reducción de costos, lo que la vuelve más competitiva. Ello radicó en que se implementó una cultura de responsabilidad social empresarial (RSE), en la que se aseguraron el bienestar, la seguridad, la calidad de vida y la promoción del desarrollo del personal. Algunos de sus cambios enfocados en su personal fueron los siguientes:

- Programas de entrenamiento
- Capacitación constante
- Comunicación transparente

- Proporcionar un medio de transporte a los empleados
- Se contrató a nutricionistas
- En el 2020, se brindó un total de 169,335 horas de capacitación relacionada a la salud y a la seguridad ocupacional.
- Aumento de salario
- Se implementaron maquinarias y nueva tecnología
- Educación para los hijos
- Programas de desarrollo, en los cuales se brinda apoyo a las comunidades aledañas

2.4.5. Amazon

El líder en comercio electrónico fue calificado, desde 1995, como una de las mejores empresas para trabajar del mundo. Entre las razones, se destaca el que se maneje una cultura inclusiva con un plan a futuro de 5 años y una inversión de 700 millones de dólares para brindar acceso a educación y capacitaciones a un millón de colaboradores. Otro aspecto fundamental es el cuidado a la salud y a la seguridad del personal; por ejemplo, en el 2020, se invirtieron, aproximadamente, 12 millones de dólares para tomar medidas y mantener seguros a sus trabajadores frente al COVID-19.

Adicionalmente, un beneficio relevante, que la empresa brinda, alude al canal *Amazon Connections*, un medio en la que diariamente se reciben las opiniones, pensamientos, quejas y/o sugerencias del personal de manera confidencial para, posteriormente, estudiarlos y generar informes sobre la base de ellos.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis Principal

El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

3.2. Hipótesis Secundarias

- La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño de la labor de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.
- Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el desempeño del trabajo de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.
- Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

3.3. Identificación de Variables o Unidades de Análisis

3.3.3. Clima Organizacional

- Indicadores:
 - Comunicación laboral
 - Conocimientos
 - Trabajo en equipo
 - Infraestructura
 - Protección
 - Salubridad
 - Ascensos
 - Remuneración
 - Servicios de salud

3.3.4. Desempeño Laboral

- Indicadores:
 - Asistencia
 - Puntualidad
 - Actividades de formación
 - Eficacia
 - Eficiencia
 - Efectividad
 - Rendimiento laboral
 - Objetivos empresariales

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p>2. ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p>3. ¿De qué manera los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional que brinda servicios de seguridad?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los agentes una empresa transnacional de seguridad?</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. Determinar si la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>2. Determinar si las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>3. Determinar si los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>2. Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>3. Los incentivos laborales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Laboral - Conocimientos - Trabajo en Equipos
				Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Protección - Salubridad
				Incentivos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos - Remuneración - Servicios de Salud
			DESEMPEÑO LABORAL	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Puntualidad - Actividades de Formación
				Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Efectividad
				Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento Laboral - Objetivos Empresariales

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y Método de Investigación

Las investigaciones cuantitativas, tal como aclaran Hernández *et al.* (2014), emplean un recojo de data a fin de confirmar la hipótesis sobre la base de medición numérica y análisis estadístico (p. 4). Así mismo, en este tipo de estudio, el objetivo consiste en confirmar y predecir el fenómeno investigado a partir de una búsqueda sistemática y relacional causal entre los elementos; ello alude a que se formule y demuestre una determinada teoría (2014, p. 6).

Desde esta perspectiva, la presente investigación es cuantitativa, ya que se basa en obtener información, por ejemplo, del día a día de los agentes, de sus hábitos y de cómo es la experiencia de trabajar para la empresa; todo ello se analizó estadísticamente para ser comparada y evaluada con la teoría.

4.2. Nivel o alcance de la investigación

Los estudios correlaciones buscan principalmente “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra” (Hernández *et al.*, 2014, p. 125).

4.3. Diseño de la investigación

Para Hernández *et al.* (2014), “en un estudio no experimental, se observan las situaciones ya existentes, no provocadas, en donde las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas” (2014, p. 152). Por estos motivos, la presente investigación adquiere la característica de tipo aplicativo, de diseño no-experimental.

4.4. Población y Muestra

4.4.3. Población

Para Hernández *et al.* (2014), “el universo o población es un conjunto de casos que deben poseer características en común, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (p. 174). A partir de lo anterior, la población abarca a los agentes de vigilancia privada de la sucursal de Región Centro, los cuales constituyen un total de 302 colaboradores.

4.4.4. Muestra

De acuerdo a Hernández *et al.* (2014), “la muestra es el subgrupo de la población de la cual se recolectan los datos” (p. 173). En la presente investigación, está conformada por 171 personas que serán encuestados, los mismos que trabajan como agentes de vigilancia en la empresa. El número de colaboradores a quienes se les va realizar la encuesta se calculó mediante la fórmula del tamaño de la población:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Donde

- σ = Desviación estándar de la población = 0,5
- N = Tamaño de la población = 302
- Z = Nivel de confianza del 95% = 1,96
- e = Límite aceptable del error muestral = 0,05

4.4.5. Instrumento de Recogida de Datos

En cuanto al recojo de la data, se empleó un cuestionario como instrumento. Este abarcó 23 preguntas basadas en la escala de Likert en tanto se mantuvo en cuenta lo siguiente: preámbulo, instrucciones y preguntas afirmativas, que se fragmentaron en dos. La primera estuvo enfocada en el clima de la organización y la segunda, en el desempeño de la labor. Es necesario aclarar que las 23 preguntas han sido elaboradas con el objetivo de validar la hipótesis de la presente tesis.

4.4.5.1. Instrumento del Clima Organizacional

Esta variable se compone de tres dimensiones:

Tabla 3

Estructura de preguntas basadas en las dimensiones e indicadores.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
Comunicación	Comunicación laboral	Pregunta 1 y 2
	Conocimiento	Pregunta 3 y 4
	Trabajo en equipo	Pregunta 5, 6 y 7
Condiciones de Trabajo	Infraestructura	Pregunta 8
	Protección	Pregunta 9
	Salubridad	Pregunta 10
Incentivos Laborales	Ascensos	Pregunta 11
	Remuneración	Pregunta 12 y 13
	Servicios de Salud	Pregunta 14

Fuente: Elaboración propia.

4.4.5.2. Instrumento Desempeño Laboral

Tabla 4

Esta variable está compuesta por tres dimensiones.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
Responsabilidad	Asistencia	Pregunta 15
	Puntualidad	Pregunta 16
	Actividades de formación	Pregunta 17
Productividad	Eficacia	Pregunta 18
	Eficiencia	Pregunta 19
	Efectividad	Pregunta 20
Evaluación de Desempeño	Rendimiento laboral	Pregunta 21 y 22
	Objetivos empresariales	Pregunta 23

Fuente: Elaboración propia.

4.4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizadas las encuestas, se procedió a utilizar SPSS para tabular las tablas y figuras.

4.4.7. Procedimiento de ejecución del estudio

Por medio del programa Excel, se empleó la estadística descriptiva, la cual introduce datos recogidos del programa SPSS para realizar el estudio. Luego, al conseguir los resultados, se construyeron tablas y figuras para interpretar y presentar el presente estudio.

4.4.8. Datos cuantitativos

El cuestionario ejecutado concibe, en conjunto, 23 preguntas a partir de cada indicador, dimensión y variable.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente cuestionario anónimo consta de 23 preguntas basadas en cada indicador, dimensión y variable.

Tabla 5

Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN LABORAL	¿Considera usted que la comunicación entre mis compañeros y supervisores es clara?
		CONOCIMIENTOS	¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?
			¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?
	TRABAJO EN EQUIPO	¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?	
		¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?	
	CONDICIONES DE TRABAJO	INFRAESTRUCTURA	¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?
			¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?
			¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?
		PROTECCIÓN	¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?
		SALUBRIDAD	¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?
INCENTIVOS LABORALES	ASCENSOS	¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimiento laboral?	
	REMUNERACIÓN	¿Considera que su salario es acorde al mercado?	
			¿Considera que merece un aumento salarial?

	SERVICIOS DE SALUD	¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?
RESPONSABILIDAD	ASISTENCIA	¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?
	PUNTUALIDAD	¿Respeto el horario de entrada y salida del servicio?
	ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?
	EFICACIA	¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?
	EFFECTIVIDAD	¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?
		¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
	RENDIMEINTO LABORAL	¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?
	OBJETIVOS EMPRESARIALES	¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?

Fuente: Elaboración propia.

5.1. Análisis de Resultados

5.1.3. Clima Organizacional

5.1.3.1. Dimensión: Comunicación

5.1.3.1.1. Indicador: Comunicación Laboral

Tabla 6

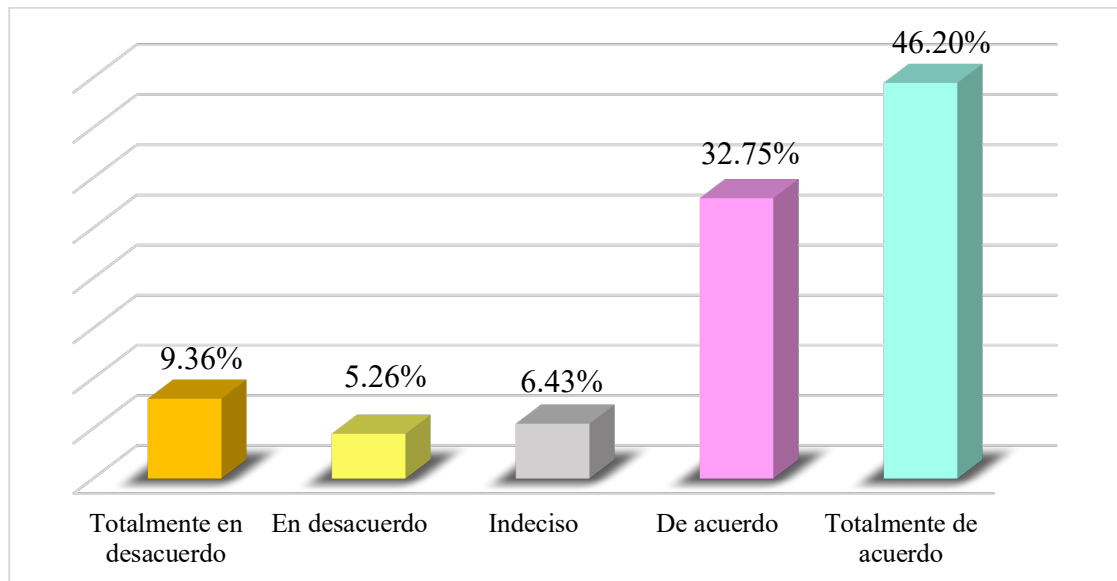
¿Considera usted que la comunicación entre mis compañeros y supervisores es clara?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	16	9.36%
En desacuerdo	9	5.26%
Indeciso	11	6.43%
De acuerdo	56	32.75%
Totalmente de acuerdo	79	46.2%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

¿Considera usted que la comunicación entre mis compañeros y supervisores es clara?



Fuente: datos de la investigación

De la tabla 6 y figura 12, se observan los resultados del ítem 1 de la variable clima organizacional “¿Considera usted que la comunicación entre mis compañeros y supervisores es clara?”, Al respecto, se destacan dos respuestas: el 32.75 % afirmó que está de acuerdo y el 46.20% afirmó que está totalmente de acuerdo.

Tabla 7

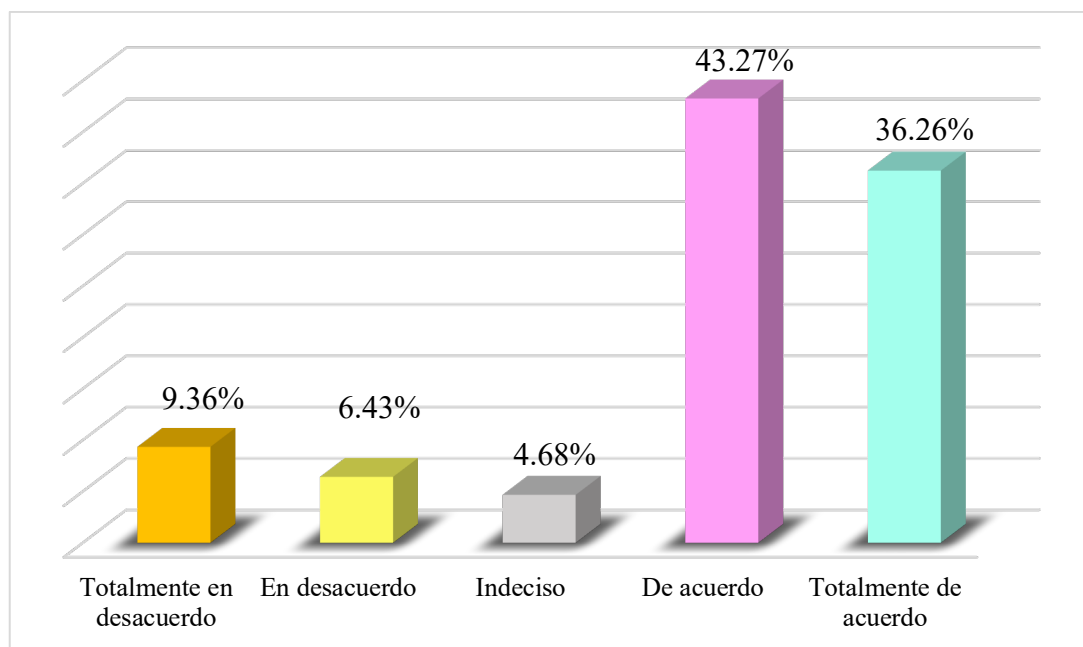
¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	16	9.36%
En desacuerdo	11	6.43%
Indeciso	8	4.68%
De acuerdo	74	43.27%
Totalmente de acuerdo	62	36.26%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 7 y figura 13, se puede observar los resultados del ítem 2 de la variable clima organizacional “¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?”; aquí, se resaltan dos respuestas: el 36.26 % afirmó que está totalmente de acuerdo y el 43.27 % afirmó que está de acuerdo.

5.1.3.2. Indicador: Conocimientos

Tabla 8

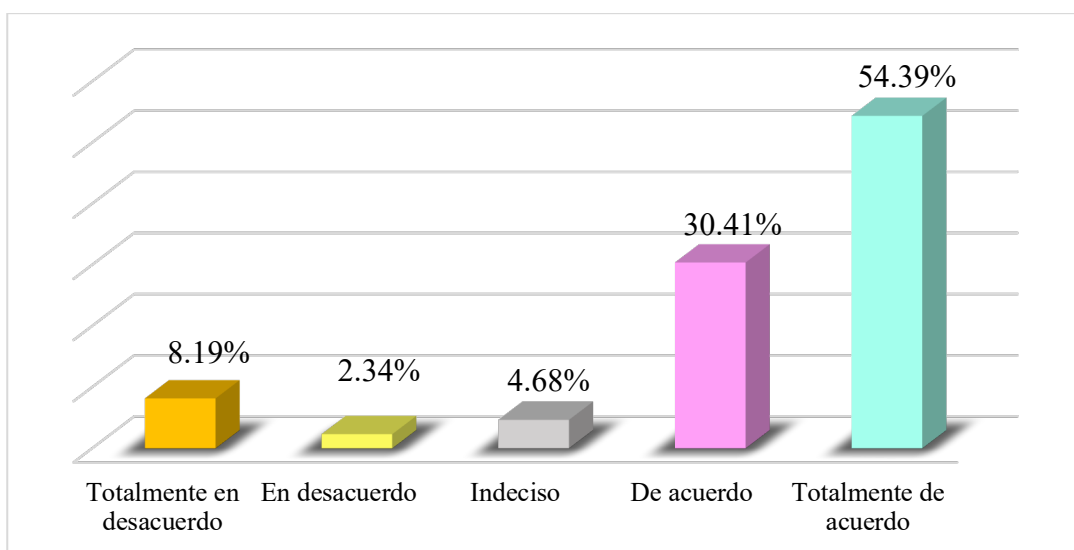
¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	8.19%
En desacuerdo	4	2.34%
Indeciso	8	4.68%
De acuerdo	52	30.41%
Totalmente de acuerdo	93	54.39%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 8 y figura 14, se puede observar los resultados del ítem 3 de la variable clima organizacional “¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?”; al respecto, se destaca lo siguiente: 8.19 % afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 30.41 % afirmó que está de acuerdo y 54.39 % afirmó que está totalmente de acuerdo.

Tabla 9

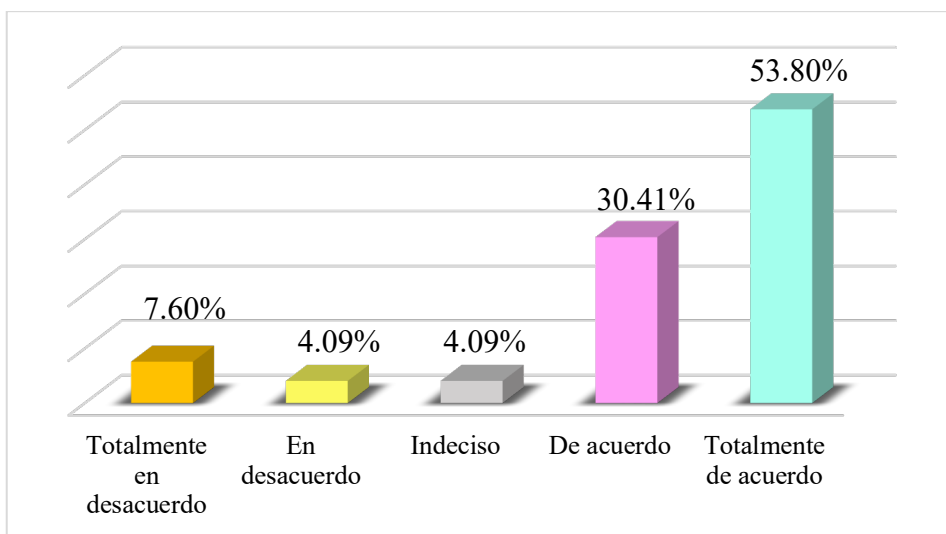
¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	13	7.60%
En desacuerdo	7	4.09%
Indeciso	7	4.09%
De acuerdo	52	30.41%
Totalmente de acuerdo	92	53.80%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 9 y figura 15, se apreciar cada resultado del ítem 4 de la variable clima organizacional “¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?”; llama la atención tres respuestas: 7.60 % afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 30.41 % afirmó que está de acuerdo y 53.80 % afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.3.3. Indicador: Trabajo en equipo

Tabla 10

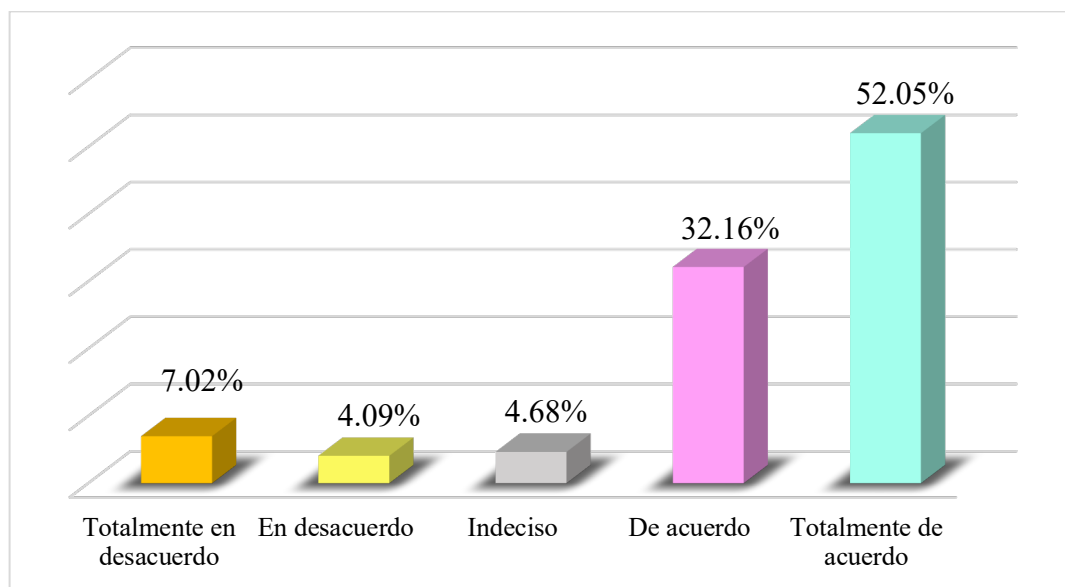
¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	7.02%
En desacuerdo	7	4.09%
Indeciso	8	4.68%
De acuerdo	55	32.16%
Totalmente de acuerdo	89	52.05%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?



Fuente: datos de la investigación.

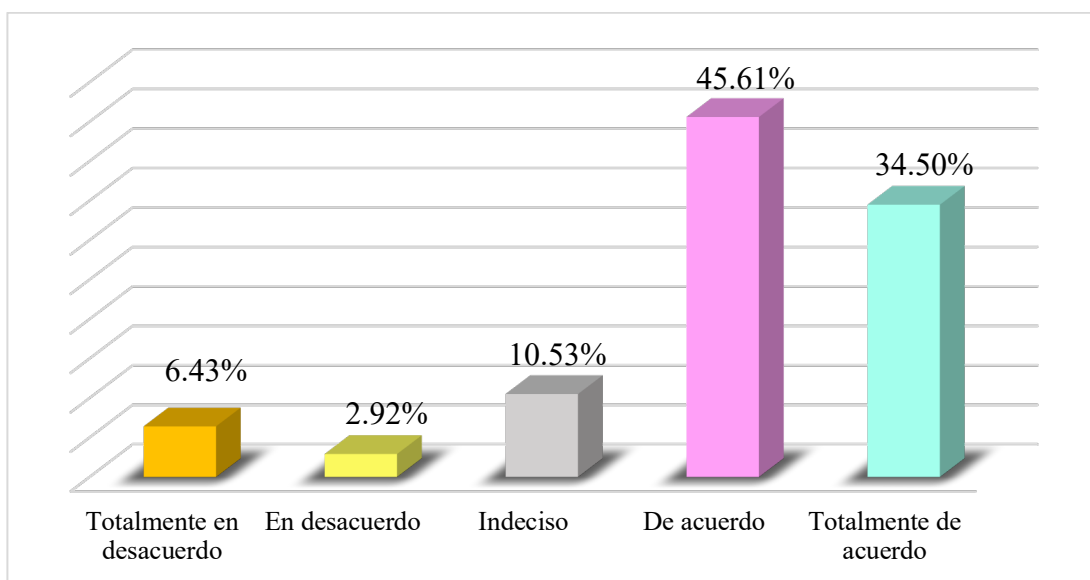
De la tabla 10 y figura 16, se puede evidenciar los resultados del ítem 5 de la variable clima organizacional “¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?”; se destacan las respuestas 7.02 % afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 32.16 % afirmó que está de acuerdo y 52.05 % afirmó que está totalmente de acuerdo.

Tabla 11
¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	5	2.92%
Indeciso	18	10.53%
De acuerdo	78	45.61%
Totalmente de acuerdo	59	34.50%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16
¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 11 y figura 17, se puede observar los resultados del ítem 6 de la variable clima organizacional “¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?”; se resaltan las respuestas 6.43 % afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 45.61 % afirmó que está de acuerdo y 34.50 % afirmó que está totalmente de acuerdo.

Tabla 12

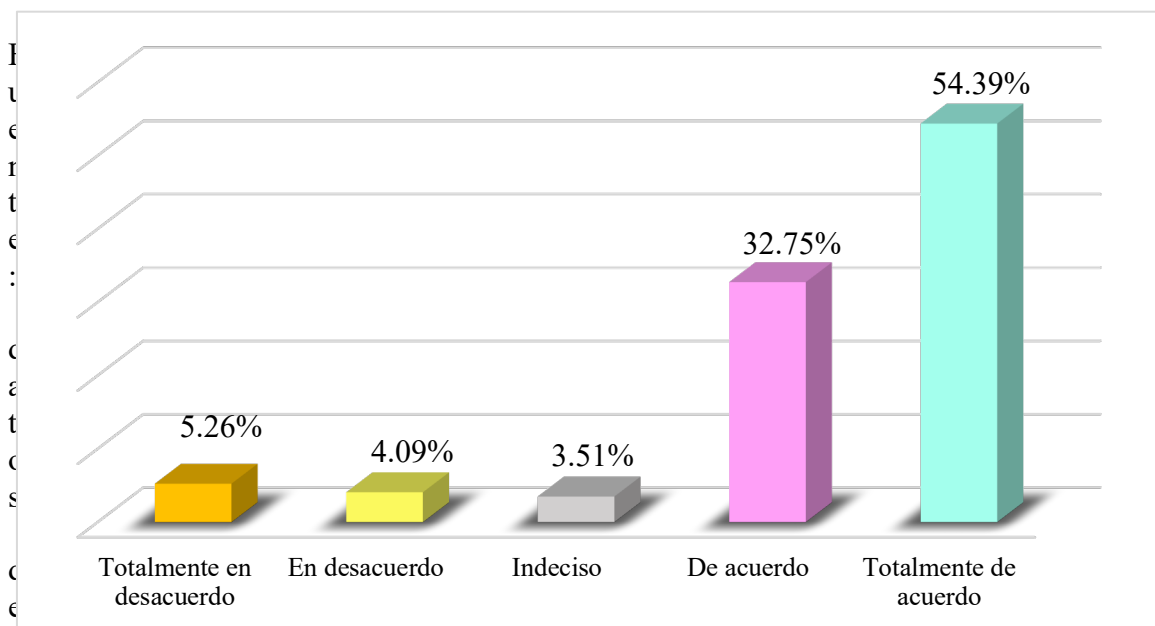
¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	9	5.26%
En desacuerdo	7	4.09%
Indeciso	6	3.51%
De acuerdo	56	32.75%
Totalmente de acuerdo	93	54.39%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?



la investigación.

De la tabla 12 y figura 18, se puede observar los resultados del ítem 7 de la variable clima organizacional “¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?”; se destaca que 5.26 % afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 32.75 % afirmó que está de acuerdo y 54.39 % afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.4. Dimensión: Condiciones de Trabajo

5.1.4.1. Indicador: Infraestructura

Tabla 13

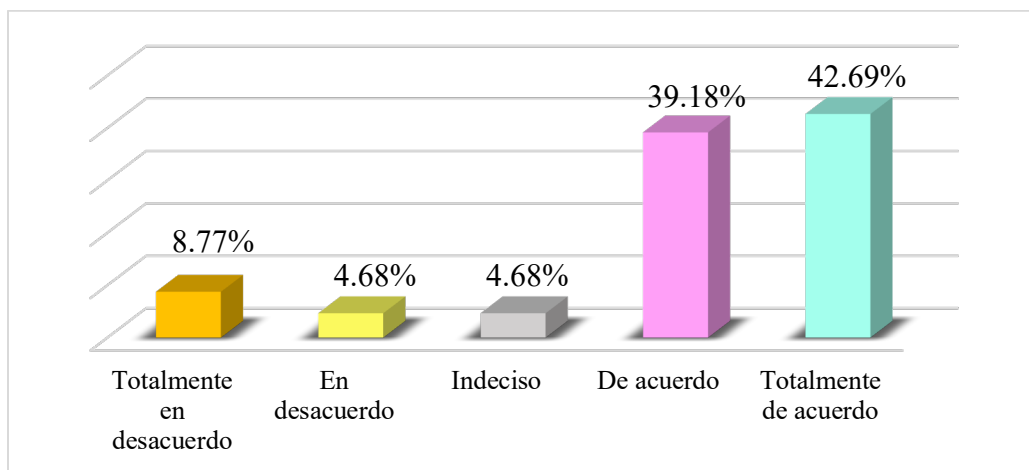
¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	15	8.77%
En desacuerdo	8	4.68%
Indeciso	8	4.68%
De acuerdo	67	39.18%
Totalmente de acuerdo	73	42.69%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?



Fuente: datos de la investigación.

Se puede evidenciar, a partir de la tabla 13 y la figura 19, los resultados del ítem 8 de la variable clima organizacional “¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?”; destacando las respuestas: 8.77% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 39.18% afirmó que está de acuerdo y 42.69% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.4.2. Indicador: Protección

Tabla 14

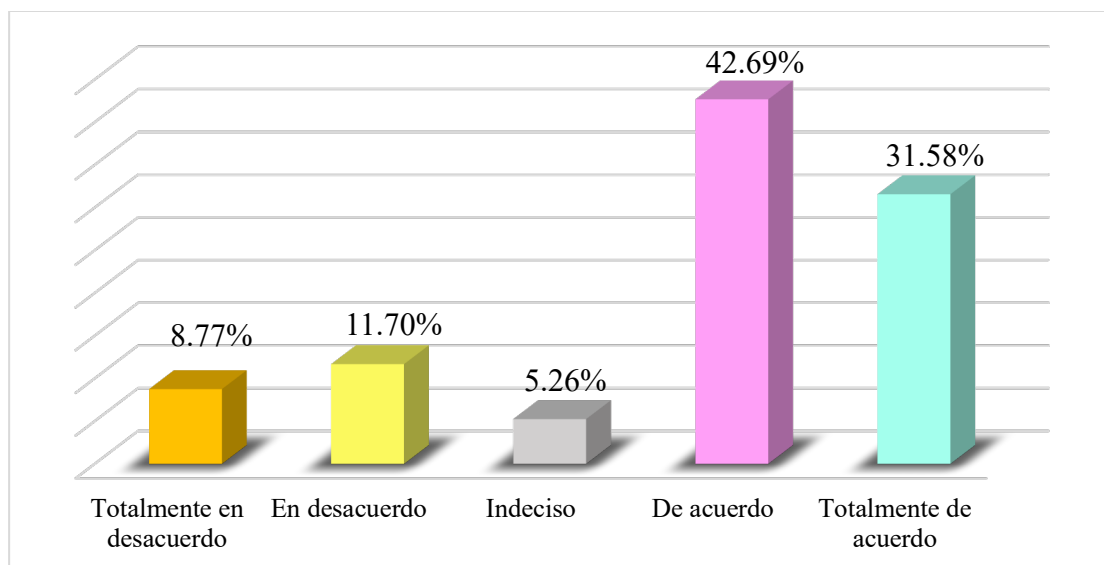
¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	15	8.77%
En desacuerdo	20	11.70%
Indeciso	9	5.26%
De acuerdo	73	42.69%
Totalmente de acuerdo	54	31.58%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19

¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?



Fuente: datos de la investigación.

Se puede observar, de la tabla 14 y figura 20, los resultados del ítem 9 de la variable clima organizacional “¿Considera que la empresa brinda los EPP adecuados?”; destacando las respuestas: 11.70% afirmó que está en desacuerdo, el 42.69% afirmó que está de acuerdo y 31.58% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.4.3. Indicador: Salubridad

Tabla 15

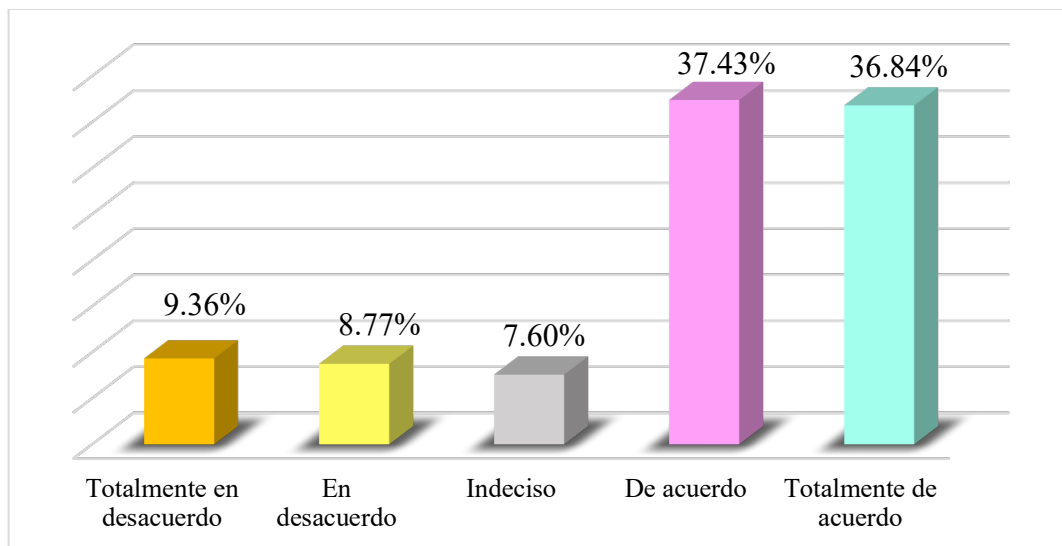
¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	16	9.36%
En desacuerdo	15	8.77%
Indeciso	13	7.60%
De acuerdo	64	37.43%
Totalmente de acuerdo	63	36.84%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 15 y figura 21 se puede observar los resultados del ítem 10 de la variable clima organizacional “¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?”; destacando las respuestas: 9.36% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 37.43% afirmó que está de acuerdo y 36.84% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.5. Dimensión: Incentivos Laborales

5.1.5.1. Indicador: Ascensos

Tabla 16

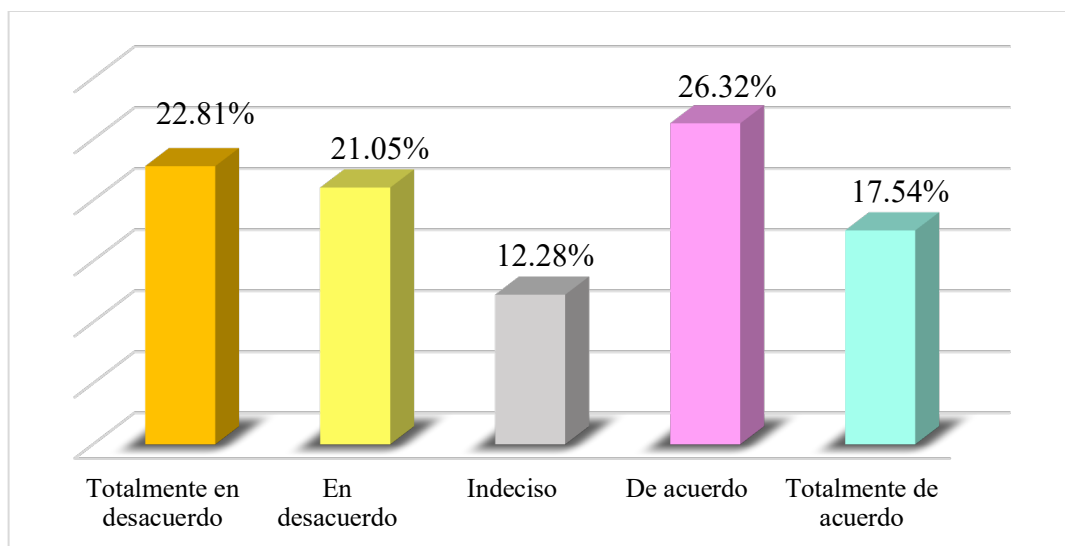
¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimientos laborales?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	39	22.81%
En desacuerdo	36	21.05%
Indeciso	21	12.28%
De acuerdo	45	26.32%
Totalmente de acuerdo	30	17.54%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21

¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimientos laborales?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 16 y figura 22 se puede observar los resultados del ítem 11 de la variable clima organizacional “¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimientos laborales?”; destacando las respuestas: 21.05% afirmó que está en desacuerdo, el 22.81% afirmó que está totalmente en desacuerdo y 26.32% afirmó que está de acuerdo.

5.1.5.2. Indicador: Remuneración

Tabla 17

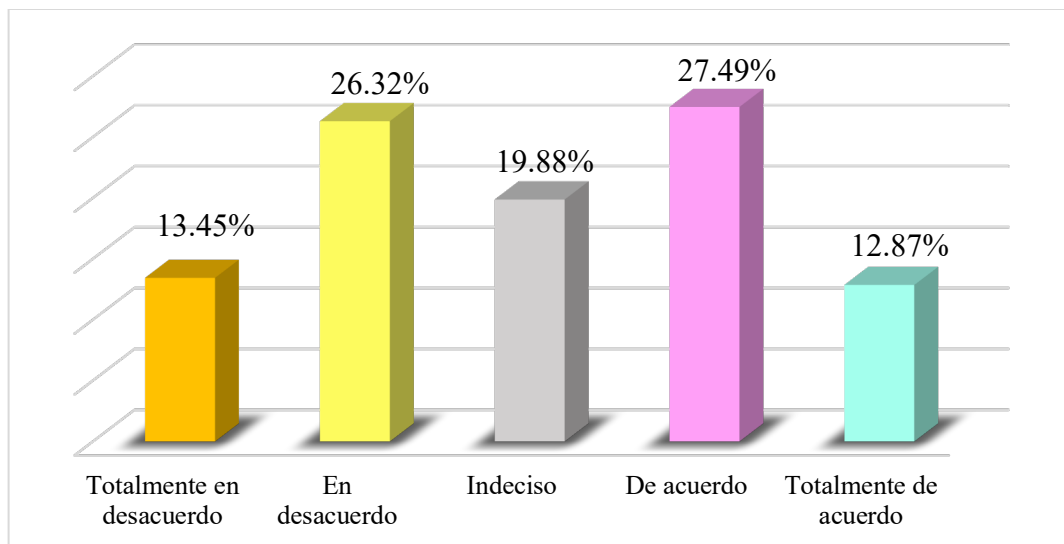
¿Considera que su salario es acorde al mercado?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	13.45%
En desacuerdo	45	26.32%
Indeciso	34	19.88%
De acuerdo	47	27.49%
Totalmente de acuerdo	22	12.87%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22

¿Considera que su salario es acorde al mercado?



Fuente: datos de la investigación.

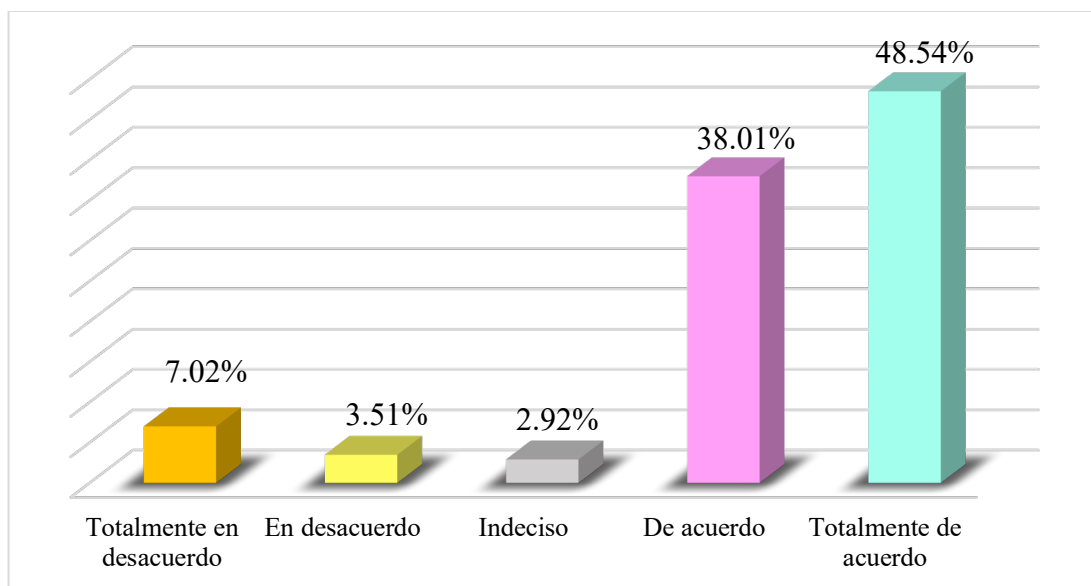
De la tabla 17 y figura 23 se puede observar los resultados del ítem 12 de la variable clima organizacional “¿Considera que su salario es acorde al mercado?”; destacando las respuestas: 19.88% afirmó que está indeciso, el 26.32% afirmó que está en desacuerdo y 27.49% afirmó que está de acuerdo.

Tabla 18
¿Considera que merece un aumento salarial?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	7.02%
En desacuerdo	6	3.51%
Indeciso	5	2.92%
De acuerdo	65	38.01%
Totalmente de acuerdo	83	48.54%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23
¿Considera que merece un aumento salarial?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 18 y figura 24, se puede observar los resultados del ítem 13 de la variable clima organizacional “¿Considera que merece un aumento salarial?”; destacando las respuestas: 7.02% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 38.01% afirmó que está en de acuerdo y 48.54% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.5.3. Indicador: Servicios de Salud

Tabla 19

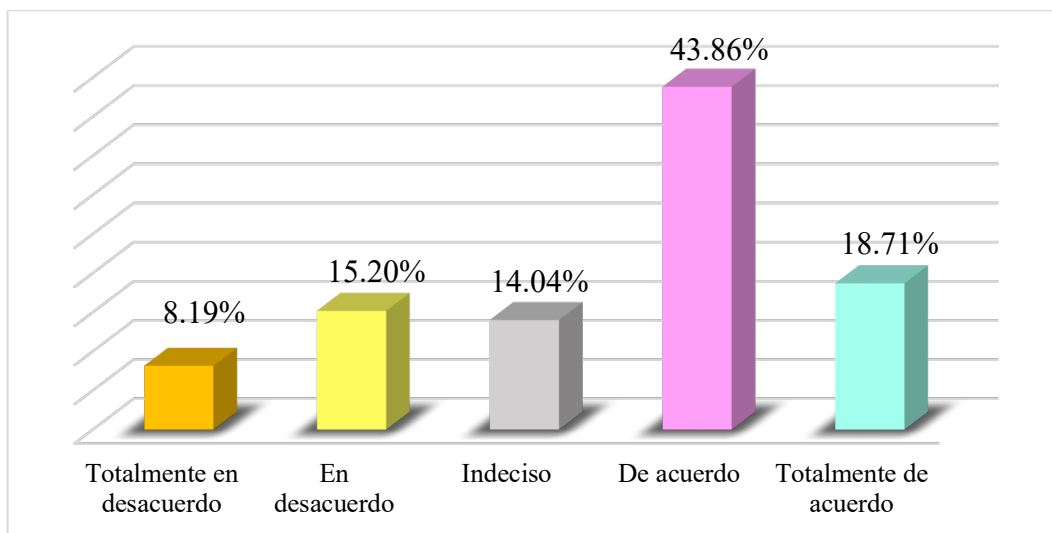
¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	8.19%
En desacuerdo	26	15.20%
Indeciso	24	14.04%
De acuerdo	75	43.86%
Totalmente de acuerdo	32	18.71%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24

¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 19 y figura 25, se puede observar los resultados del ítem 14 de la variable clima organizacional “¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?”; destacando las respuestas: 15.20% afirmó que está en desacuerdo, el 18.71% afirmó que está totalmente de acuerdo y 43.86% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.6. Dimensión: Responsabilidad

5.1.6.1. Indicador: Asistencia

Tabla 20

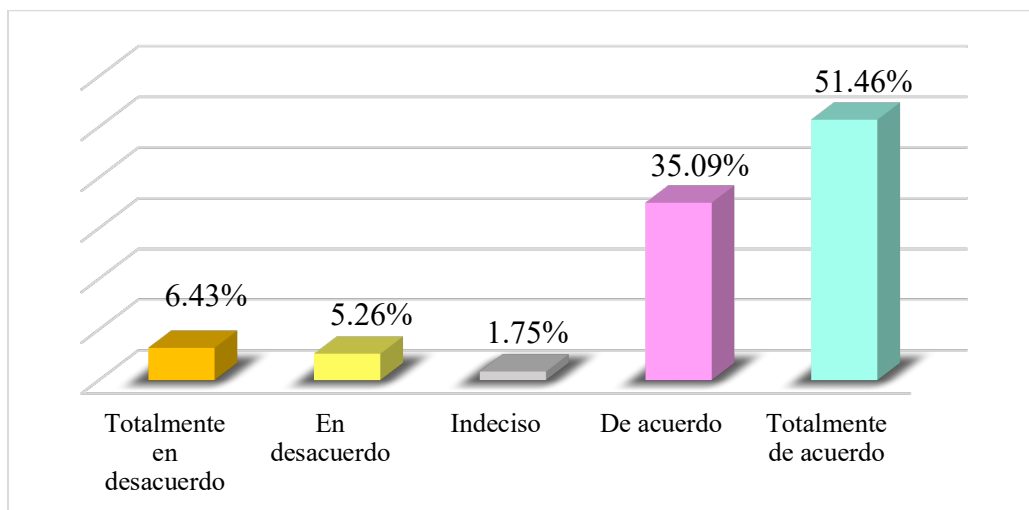
¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	9	5.26%
Indeciso	3	1.75%
De acuerdo	60	35.09%
Totalmente de acuerdo	88	51.46%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25

¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 20 y figura 26 se puede observar los resultados del ítem 15 de la variable desempeño laboral “¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?”; destacando las respuestas: 6.43% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 35.09% afirmó que está de acuerdo y 51.46% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.6.2. Indicador: Puntualidad

Tabla 21

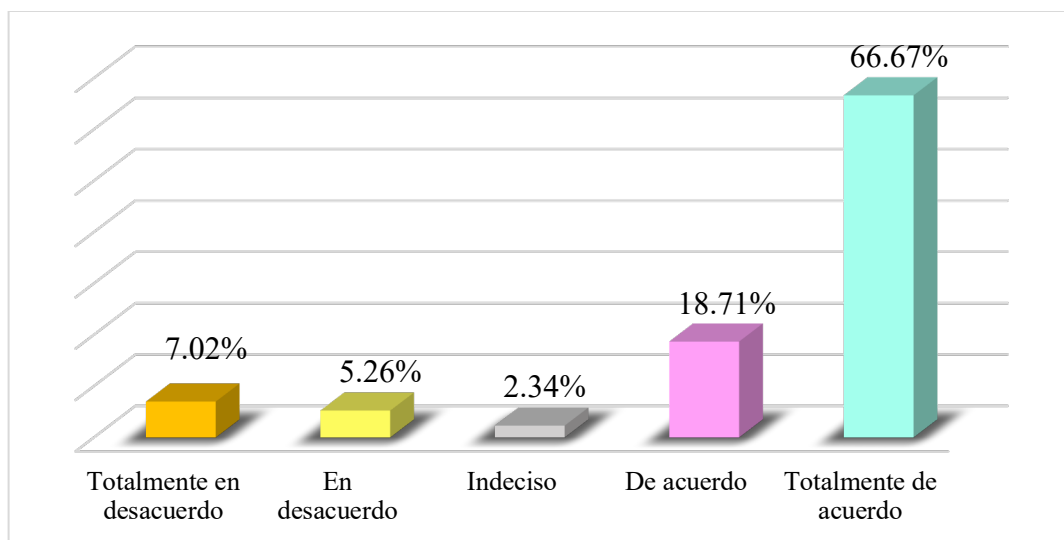
¿Respeto el horario de entrada y salida del servicio?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	7.02%
En desacuerdo	9	5.26%
Indeciso	4	2.34%
De acuerdo	32	18.71%
Totalmente de acuerdo	114	66.67%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26

¿Respeto el horario de entrada y salida del servicio?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 21 y figura 27 se puede observar los resultados del ítem 16 de la variable desempeño laboral “¿Respetar el horario de entrada y salida del servicio?”; destacando las respuestas: 7.02% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 18.71% afirmó que está de acuerdo y 66.67% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.6.3. Indicador: Actividades de Formación

Tabla 22

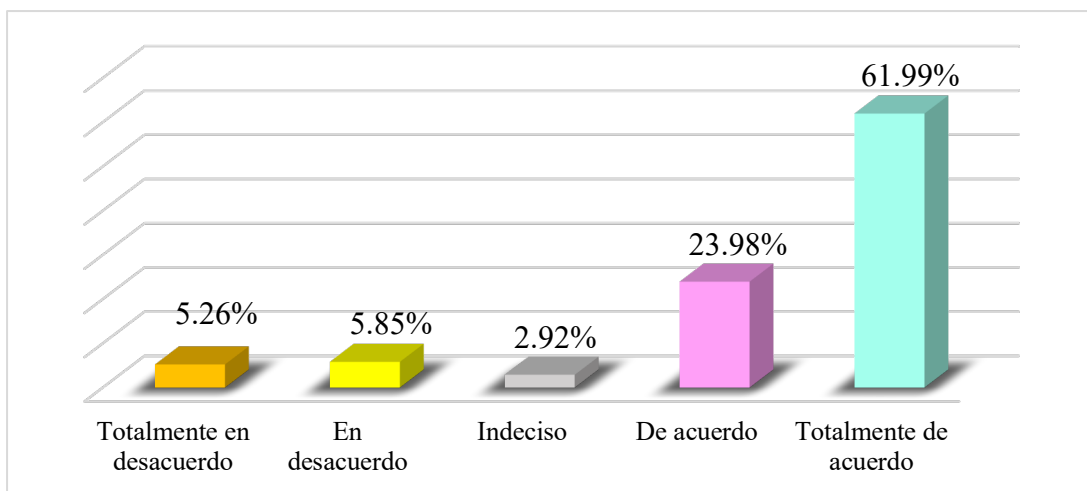
¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	9	5.26%
En desacuerdo	10	5.85%
Indeciso	5	2.92%
De acuerdo	41	23.98%
Totalmente de acuerdo	106	61.99%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27

¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 22 y figura 28, se puede observar los resultados del ítem 17 de la variable desempeño laboral “¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?”; destacando las respuestas: 7.02% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 18.71% afirmó que está de acuerdo y 66.67% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.7. Dimensión: Productividad

5.1.7.1. Indicador: Eficacia

Tabla 23

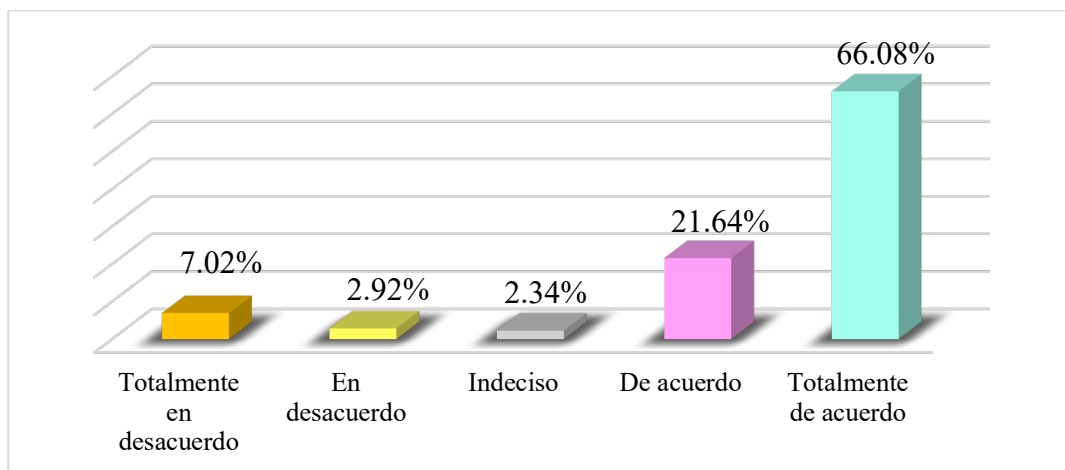
¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	7.02%
En desacuerdo	5	2.92%
Indeciso	4	2.34%
De acuerdo	37	21.64%
Totalmente de acuerdo	113	66.08%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28

¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 23 y figura 29, se puede observar los resultados del ítem 18 de la variable desempeño laboral “¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?”; destacando las respuestas: 7.02% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 18.71% afirmó que está de acuerdo y 66.67% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.7.2. Indicador: Eficiencia

Tabla 24

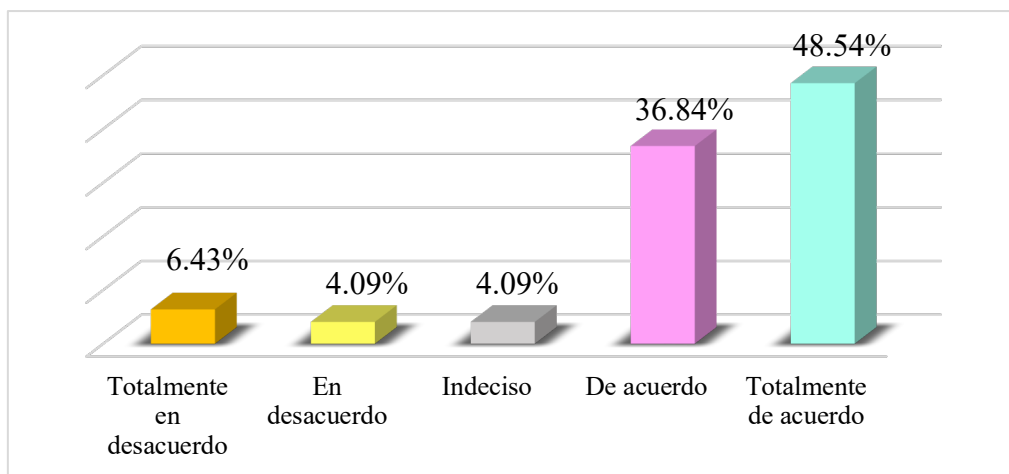
¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	7	4.09%
Indeciso	7	4.09%
De acuerdo	63	36.84%
Totalmente de acuerdo	83	48.54%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29

¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 24 y figura 30, se puede observar los resultados del ítem 19 de la variable desempeño laboral “¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?”; destacando las respuestas: 6.43% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 36.84% afirmó que está de acuerdo y 48.54% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.7.3. Indicador: Efectividad

Tabla 25

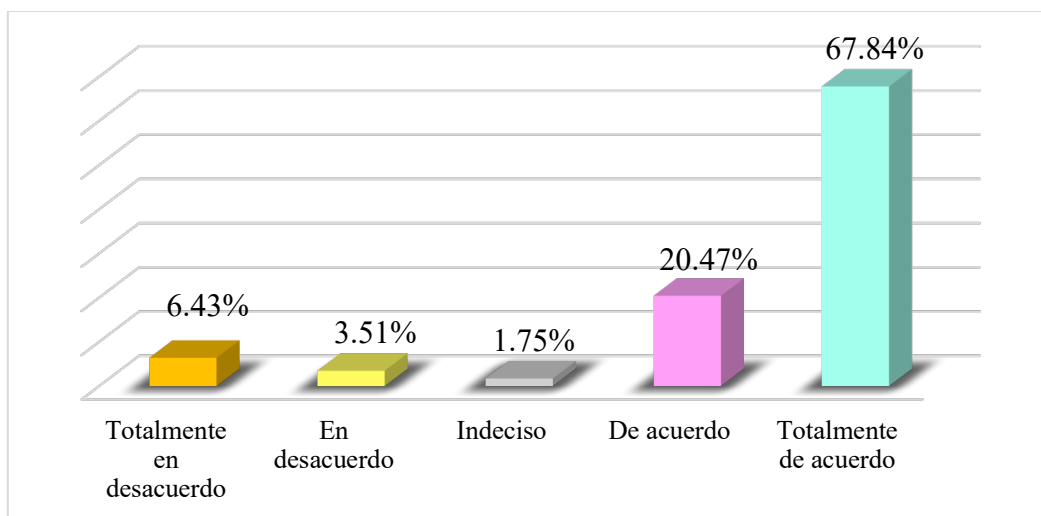
¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	6	3.51%
Indeciso	3	1.75%
De acuerdo	35	20.47%
Totalmente de acuerdo	116	67.84%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 30

¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 25 y figura 31, se puede observar los resultados del ítem 20 de la variable desempeño laboral “¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?”; destacando las respuestas: 6.43% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 20.47% afirmó que está de acuerdo y 67.84% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.8. Dimensión: Evaluación de Desempeño

5.1.8.1. Indicador: Rendimiento Laboral

Tabla 26

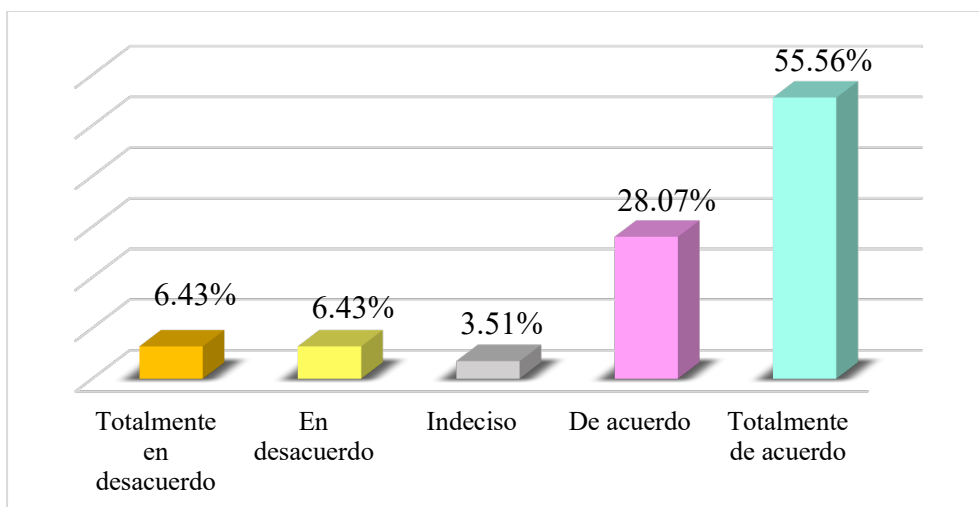
¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	11	6.43%
Indeciso	6	3.51%
De acuerdo	48	28.07%
Totalmente de acuerdo	95	55.56%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 31

¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 26 y figura 32, se puede observar los resultados del ítem 21 de la variable desempeño laboral “¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?”; destacando las respuestas: 6.43% afirmó que está totalmente en desacuerdo, el 28.07% afirmó que está de acuerdo y 55.56% afirmó que está totalmente de acuerdo.

Tabla 27

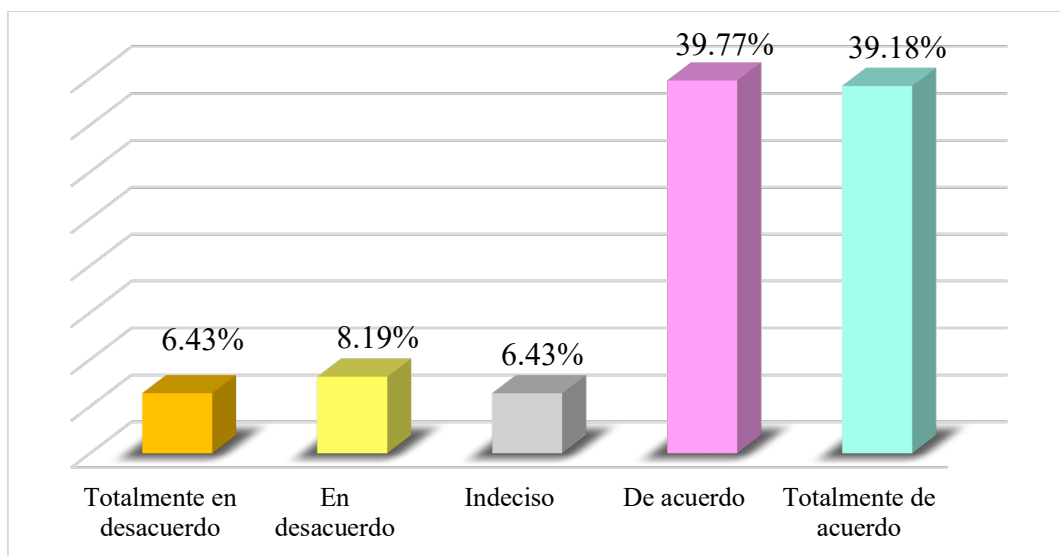
¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	6.43%
En desacuerdo	14	8.19%
Indeciso	11	6.43%
De acuerdo	68	39.77%
Totalmente de acuerdo	67	39.18%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 32

¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?



Fuente: datos de la investigación.

De la tabla 27 y figura 33, se muestran los resultados del ítem 22 de la variable desempeño laboral “¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?”; destacando las respuestas: 8.19% afirmó que está en desacuerdo, el 39.77% afirmó que está de acuerdo y 39.18% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.1.8.2. Indicador: Objetivos Empresariales

Tabla 28

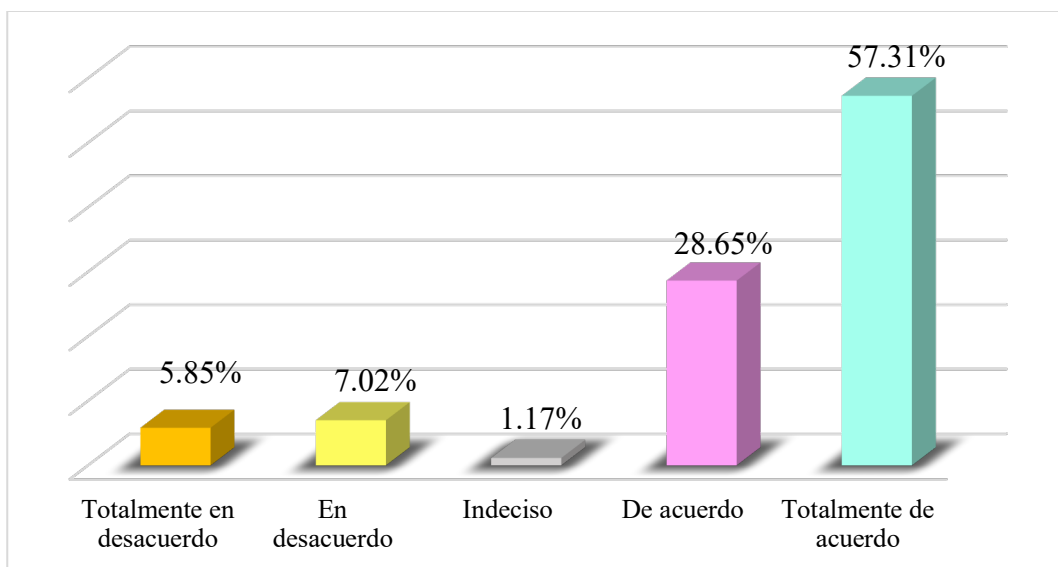
¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	5.85%
En desacuerdo	12	7.02%
Indeciso	2	1.17%
De acuerdo	49	28.65%
Totalmente de acuerdo	98	57.31%
Total	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 33

¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?



Fuente: datos de la investigación

De la tabla 28 y figura 34, se obtienen los resultados del ítem 23 de la variable desempeño laboral “¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?”; destacando las respuestas: 7.02% afirmó que está en desacuerdo, el 28.65% afirmó que está de acuerdo y 57.31% afirmó que está totalmente de acuerdo.

5.2. Contraste de Hipótesis

En lo que sigue, se verifica la validez de las hipótesis tanto general como específicas para lo cual se usan la data del estudio respecto de la muestra de 171 colaboradores.

Hipótesis General:

Para la verificación de la hipótesis, que alude a que el clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los agentes de vigilancia privada de la empresa transnacional, se requiere utilizar la distribución muestral del estadístico Z. La prueba consiste en una cola a la derecha con un nivel de significancia de 0.05.

5.2.3. Hipótesis Específicas 1

La comunicación se relaciona significativamente con la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.3.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: La comunicación se relaciona significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística Chi- cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 29

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones de comunicación y responsabilidad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	188.626	16	.000
Razón de verosimilitud	117.554	16	.000
Asociación lineal por lineal	100.397	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 188.626$$

$\chi_o^2 = 188.626$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 188.626) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 29 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que la comunicación se relaciona significativamente en la responsabilidad de los agentes a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2.4. Hipótesis Específicas 2

La comunicación se relaciona significativamente con la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.4.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: La comunicación se relaciona significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi_{(16,0.95)}^2 = 26.2962276$

Tabla 30

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones comunicación y productividad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	233.026	16	.000
Razón de verosimilitud	139.804	16	.000
Asociación lineal por lineal	108.913	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 233.026$$

$\chi_o^2 = 233.026$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 233.026) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 30 y a partir de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula; en su lugar, se acepta la hipótesis alternativa. De estos resultados se desprenden que la comunicación se relaciona significativamente en la productividad de los agentes a un nivel de 95 % de confiabilidad.

5.2.5. Hipótesis Específicas 3

La comunicación se relaciona significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.5.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: La comunicación se relaciona significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 31

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones comunicación y evaluación de desempeño.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	200.389	16	.000
Razón de verosimilitud	131.300	16	.000
Asociación lineal por lineal	101.285	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 200.389$$

$\chi_o^2 = 200.389$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 200.389) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 31 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que la comunicación se relaciona de manera significativa con la evaluación de desempeño de los agentes a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2.6. Hipótesis Específicas 4

Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.6.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: Las condiciones de trabajo no se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi_{(16,0.95)}^2 = 26.2962276$

Tabla 32

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y responsabilidad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	210.795	16	.000
Razón de verosimilitud	133.359	16	.000
Asociación lineal por lineal	91.346	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 210.795$$

$\chi_o^2 = 210.795$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 210.795) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 32 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$; ello alude a que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De estos resultados se deduce que las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la responsabilidad de los agentes a un nivel de 95 % de confiabilidad.

5.2.7. Hipótesis Específicas 5

Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.7.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: Las condiciones de trabajo no se relacionan significativamente con la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 33

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y productividad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186.080	16	.000
Razón de verosimilitud	108.538	16	.000
Asociación lineal por lineal	84.252	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 186.080$$

$\chi_o^2 = 186.080$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 186.080) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 33 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que genera que se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la productividad de los agentes a un nivel de 95 % de confiabilidad.

5.2.8. Hipótesis Específicas 6

Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.8.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: Las condiciones de trabajo no se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de vigilancia privada de una empresa transnacional que brinda servicios de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 34

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones condiciones de trabajo y evaluación de desempeño.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	151.099	16	.000
Razón de verosimilitud	103.659	16	.000
Asociación lineal por lineal	80.591	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 151.099$$

$\chi_o^2 = 151.099$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 151.099) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 34 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados favorecen a concluir que las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2.9. Hipótesis Específicas 7

Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de vigilancia privada de una empresa transnacional que brinda seguridad.

5.2.9.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: Los incentivos laborales no se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la responsabilidad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 35

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y responsabilidad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	133.333	16	.000
Razón de verosimilitud	91.754	16	.000
Asociación lineal por lineal	58.202	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 133.333$$

$\chi_o^2 = 133.333$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 133.333) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 35 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$; ello refiere a que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De estos resultados presentados se colige que los incentivos laborales se relacionan significativamente con la responsabilidad de los agentes a un nivel de 95 % de confiabilidad.

5.2.10. Hipótesis Específicas 8

Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.10.1. Hipótesis Estadísticas

H_0 : Los incentivos laborales no se relacionan significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H_1 : Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la productividad de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 36

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y productividad.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146.051	16	.000
Razón de verosimilitud	101.829	16	.000
Asociación lineal por lineal	75.705	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 146.051$$

$\chi_o^2 = 146.051$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 146.051) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 36 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que los incentivos laborales se relacionan significativamente en la productividad de los agentes a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2.11. Hipótesis Específicas 9

Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

5.2.11.1. Hipótesis Estadísticas

H₀: Los incentivos laborales no se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

H₁: Los incentivos laborales se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.

Prueba estadística: Chi – cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 16

Punto crítico: $\chi^2_{(16,0.95)} = 26.2962276$

Tabla 37

Prueba de correlación de Chi – cuadrado de Pearson para las dimensiones incentivos laborales y evaluación de desempeño.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	123.104	16	.000
Razón de verosimilitud	86.145	16	.000
Asociación lineal por lineal	62.918	1	.000
N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia.

Función pivotal:

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 123.104$$

$\chi_o^2 = 123.104$ pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

$$P(x^2 > 123.104) = 0.000$$

Decisión: De la tabla 37 y sobre la base de la prueba de Chi – cuadrado, se identificó un valor crítico de $0.000 < 0.05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que los incentivos laborales se relacionan significativamente en la evaluación de desempeño de los agentes a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.3. Propuesta de Mejora

Evaluación 360°:

Se brinda, en este trabajo, una propuesta de mejora para la empresa, dedicada a brindar servicios, basada en que los colaboradores mejoren su desempeño laboral y la empresa obtenga como resultado una ratio menor de rotación del personal.

Lo que se entiende por este tipo de evaluación es que, a parte de la autoevaluación, se incluirá la evaluación de su supervisor y/o jefe inmediato, de los colaboradores que presten servicio en la misma sucursal del evaluado y del cliente en que desempeña su labor.

ENCUESTA DIRIGIDA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES

Estimado(a)

La presente se plantea como finalidad obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada pregunta. Esta encuesta está dirigida a jefes, supervisores, clientes y agentes para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores. Marque, por favor, la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta.

¿Cuánto tiempo pasas con el colaborador que estás por evaluar?

- Seis días a la semana
- Un par de días a la semana
- Pocos días al mes
- N/A

Califique al colaborado (nombre del evaluado), en comparación con sus compañeros:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CONOCIMIENTOS					
¿El colaborador cumple con los objetivos establecidos del cliente?					
¿En situaciones de riesgo, el colaborador sigue los protocolos establecidos?					
¿El colaborador presenta errores continuos al realizar sus labores?					
COMUNICACIÓN					

¿El colaborador se comunica de manera clara, oportuna y cierta?

¿El colaborador trata a los demás de manera respetuosa?

¿El colaborador respeta las opiniones de sus compañeros?

TRABAJO EN EQUIPO

¿El colaborador se desenvuelve bien trabajando en equipo?

¿El colaborador ayuda a su equipo cuando lo necesitan?

SENTIDO DE PERTENENCIA

¿El colaborador se siente identificado con la empresa?

¿El colaborador ha expresado su incomodidad por el puesto y/o ganas de renunciar?

¿El colaborador en su jornada laboral porta el carné de identificación de la compañía, credencial de la superintendencia, ARP, EPS y demás documentos de operación, cuando son requeridos en el puesto de trabajo?

PRESENTACIÓN Y ESTADO DEL UNIFORME

¿El colaborador conoce las políticas de vestimenta?

¿El colaborador se presenta con el uniforme adecuado y cuenta con una excelente presentación personal?

MANEJO DE INFORMACIÓN

¿El colaborador es discreto y cauteloso con la información que se le brinda?

¿El colaborador conoce la información relevante de su puesto de trabajo?

¿Considera que el colaborador necesita mayor capacitación para desempeñarse en su puesto?

ESTADO DEL PUESTO, ARMAMENTO Y DOTACIÓN

¿Considera que el colaborador mantiene en orden y limpio el puesto, cuarto de ropa y sanitario que le son asignados para el servicio?

¿Considera que el colaborador es cauteloso, mantiene la conservación, el funcionamiento y forma de portar el arma?

PERMANENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO

¿El colaborador siempre está en su puesto de trabajo a la hora y día asignados por la empresa y atento a cualquier eventualidad que requiera de su presencia?

REPORTE OPORTUNO DE NOVEDADES A LA CENTRAL

¿El colaborador cuando está en situación que atente contra la seguridad de los bienes y/o personas pide ayuda, controla la situación

e informa inmediatamente a la autoridad competente y central de información de la empresa?

¿El colaborador reporta oportunamente los incidentes, actos, condiciones inseguras sospechosas que se presentan en su puesto de trabajo?

ENCUESTA DIRIGIDA PARA MEDIR SU DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a)

La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada pregunta, es dirigida para evaluar su desempeño laboral, marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta.

Nombre:

Fecha:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--	--------------------------------	------------------	---------	---------------	--------------------------

CONOCIMIENTOS

¿Usted cumple con los objetivos establecidos del cliente?

¿Considera que, en situaciones de riesgo, usted sigue los protocolos establecidos?

¿Presenta errores continuos al realizar sus labores?

COMUNICACIÓN

¿Se comunica de manera clara, oportuna y cierta?

¿Trata a los demás de manera respetuosa?

¿Respeto las opiniones de sus compañeros?

TRABAJO EN EQUIPO

¿Considera que se desenvuelve bien trabajando en equipo?

¿Ayuda a su equipo cuando lo necesitan?

¿Se encuentra abierto al cambio y con la disposición de trabajar en cualquier cliente?

SENTIDO DE PERTENENCIA

¿Se siente identificado con la empresa?

¿Ha expresado su incomodidad por el puesto y/o ganas de renunciar?

¿En su jornada laboral porta el carné de identificación de la compañía, credencial de la superintendencia, ARP, EPS y demás documentos de operación, cuando son requeridos en el puesto de

trabajo?

**PRESENTACIÓN Y
ESTADO DEL
UNIFORME**

¿Conoce las políticas de vestimenta?

¿La empresa le brinda el uniforme adecuado y acude a sus labores con una excelente presentación personal?

**MANEJO DE
INFORMACIÓN**

¿Es discreto, reservado y cauteloso?

¿Conoce la información relevante de su puesto de trabajo?

¿Considera que necesita mayor capacitación para desempeñarse en su puesto?

¿En su rutina diaria, soluciona los problemas que se puedan presentar?

**ESTADO DEL PUESTO,
ARMAMENTO Y
DOTACIÓN**

¿Se mantiene en orden, arreglado y limpio el puesto, cuarto de ropa y sanitario que le son asignados para el servicio?

¿Es cauteloso, mantiene la conservación, el funcionamiento y forma de portar el arma?

**PERMANENCIA EN EL
SITIO DE TRABAJO**

¿Siempre está en su puesto de trabajo a la hora y día asignados por la empresa y atento a cualquier

eventualidad que requiera de su presencia?

¿En caso de presentarse algún inconveniente o calamidad personal avisa oportunamente a sus jefes y central de monitoreo?

REPORTE OPORTUNO DE NOVEDADES A LA CENTRAL

¿Cuándo está en situación que atente contra la seguridad de los bienes y/o personas pide ayuda, controla la situación e informa inmediatamente a la autoridad competente y central de información de la empresa?

¿Se reporta oportunamente los incidentes, actos, condiciones inseguras sospechosas que se presentan en su puesto de trabajo?

Si

No

RECONOCIMIENTOS Y ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

¿Ha recibido felicitaciones por la prestación de su servicio?

¿Ha recibido recomendaciones y/o aportes de mejora para aplicarlos en sus procesos?

¿Ha recibido informes disciplinarios en los últimos

seis (6) meses?

¿Suele recibir llamadas de atención por parte de su supervisor y/o del cliente donde presta el servicio?

¿Se le ha notificado solicitudes de cambio por parte de los clientes en los últimos seis (6) meses?

Tabla 38

Propuestas de mejora

PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSBALES	TIEMPO

El porcentaje de ausencias que se presentan en el mes	Reducir el ausentismo	Bonos por asistencia perfecta	Financiero	Supervisores RRHH	Cada 3 meses
Porcentaje de renuncias al cerrar el año	Reducir el porcentaje de renuncias	Incentivos económicos de acuerdo al desempeño laboral	Financiero	Supervisores RRHH	Cada 6 meses
		Reducir la carga laboral, contratando mayor personal	Financiero	Planificación RRHH	Mensualmente
Largas horas de trabajo realizado de pie	Brindarle al colaborador el calzado apropiado	Proporcionarles zapatos ortopédicos	Financiero	Logística	Anual
Evaluar el de desempeño	Evaluar el desempeño del colaborador	Evaluación 360 ^o	Tiempo	Supervisores, jefe, RRHH, Colegas	Dos veces al año

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. En cuanto a la hipótesis general, en la que se propuso que el clima organizacional se vincula de manera significativa con el desempeño de la labor por parte de los agentes de

la empresa transnacional, que brinda servicios de seguridad, la correlación de Chi-cuadrado de Pearson para las dos variables fue de $p = 0.000 < 0.05$. Por tal razón, es factible afirmar la existencia de una relación. En ese sentido, si la empresa sigue fomentando un clima organizacional positivo, en el que los encargados de estas tareas se involucren, se obtendrá un mayor desempeño laboral por parte de los colaboradores, lo que aumentará la productividad.

2. De acuerdo con los resultados obtenidos, la dimensión comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores; en el caso de la compañía, se obtuvo un porcentaje alto de satisfacción, por lo que se concluye que maneja eficazmente la comunicación entre los miembros, sobre todo, de manera fluida y clara.
3. La dimensión “condiciones de trabajo” se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores; esto se reflejó en los agentes, los cuales se encuentran satisfechos en cuanto al trabajo en equipo, el apoyo recibido entre los compañeros, el clima laboral percibido y con el hecho de que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas.
4. La dimensión “incentivos laborales” se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. Al respecto, se obtuvo que un 43.86 % de los colaboradores perciben que, para recibir un ascenso, se necesita tener contactos y/o amistades dentro de la compañía. Por otro lado, un 39.77 % afirma que su sueldo está por debajo del mercado; por lo tanto, considera que merece un aumento salarial.

Recomendaciones

1. Conforme a los resultados, se observó que los colaboradores están satisfechos con los beneficios de capacitaciones, salud, comunicación, trabajo en equipo; sin embargo, consideran que, para el tipo de trabajo que realizan, en el que, en muchos casos, brindan servicios de más de 8 horas de pie y en situaciones de riesgo, merecen recibir mayores reconocimientos y un incremento del sueldo. Por esta razón, se sugiere la creación de bonos por asistencia perfecta y reconocimiento por haber cumplido con los objetivos del periodo.
2. En cuanto a los ascensos y línea de carrera, se observa que un porcentaje alto de los colaboradores tiene la idea errónea que, para conseguir una promoción, se necesita tener contactos dentro del área, por lo que se recomienda que el área de RR.HH. tome medidas de fomentar los cursos que brinda la empresa para el crecimiento profesional, hacer un seguimiento y brindar un *feedback* al colaborador de cómo se va su desempeño en cada periodo y a qué posiciones está apto para postular.
3. Se recomienda realizar una evaluación 360°, en la que todos los que rodean al colaborador puedan medir su desempeño y no solo tener el punto de vista del supervisor.
4. Adicionalmente, se recomienda crear un canal en el que los agentes puedan tener comunicación directa con un área especializada para que, así, puedan presentar las diversas consultas, quejas o sugerencias que consideren necesarias.
5. Finalmente, se recomienda crear un perfil del tipo de persona que se desea contratar, que cumpla con las expectativas del puesto, que se sienta motivado y se identifique con la compañía. Por tanto, en la actualidad, debido a la rotación del personal y renuncias, hay un porcentaje alto de puestos sin cubrir, lo que genera a los agentes mayor carga laboral, ya que, en muchos casos, tienen que realizar turnos de 24 horas.

Referencias

- Aguiar Medina, M. A., Pérez Domínguez, F. J., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicios a las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III(9), 33-48.
- Alles, M. A. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc graw-hill educación.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Educación.
- Díaz Tello, Y. S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María – 2019*. [Tesis de licenciatura. Universidad de Huánuco].
- Domínguez Bajaña, P., & Lamilla Burbano, J. (2018). *Clima organizaconal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLOVERY.Cia.Ltda*. [Tesis de grado. Uniservidad de Guayaquil].
- Durán Sánchez, C. A. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato*. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato].
- G4S PERÚ. (s.f.). Obtenido de <https://www.g4s.com/es-pe>

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL Education.
- Jáuregui, K., & Louffart, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Lasluisa Lara, L. E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.Cia.Ltda*. [Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato].
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Pearson Educación.
- Moranch Pardo, C. G. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- Pachecho Sanunga, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Penachi Valle, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Ramos Huamán, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica - 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica].
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, E. (Enero - Junio de 2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Ubillús Ubillús, L. A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Grifos del Norte S.A.C.* [Tesis de maestría. Universidad Nacial Pedro Ruiz Gallo].
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

APÉNDICES

1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p>2. ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p>3. ¿De qué manera los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de vigilancia privada de una empresa transnacional que brinda servicios de seguridad?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad?</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. Determinar si la comunicación se relaciona en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>2. Determinar si las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>3. Determinar si los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p style="text-align: center;">SECUNDARIOS</p> <p>1. La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>2. Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p> <p>3. Los incentivos laborales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Laboral - Conocimientos - Trabajo en Equipos
				Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Protección - Salubridad
				Incentivos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos - Remuneración - Servicios de Salud
			DESEMPEÑO LABORAL	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Puntualidad - Actividades de Formación
				Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Efectividad
				Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento Laboral - Objetivos Empresariales

2. Instrumento

ENCUESTA ANÓNIMA

Estimado(a)

La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada pregunta, marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

PREGUNTA	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted que la comunicación entre sus compañeros y supervisores es clara?					
2. ¿Su supervisor y/o jefe inmediato le comunica si realizó de manera adecuada su trabajo?					
3. ¿Maneja usted la información necesaria respecto al reglamento y protocolos para realizar sus labores?					
4. ¿Usted comprende el contenido de los comunicados que son emitidos por su jefe inmediato?					
5. ¿Cuándo realiza trabajo en equipo existe un buen clima laboral?					
6. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
7. ¿Considera usted que mantiene una buena relación con los agentes de la empresa?					
8. ¿Usted se siente cómodo con la infraestructura e instalaciones del área donde desempeña su trabajo?					
9. ¿Considera que la empresa le brinda los EPP adecuados?					
10. ¿Considera que la empresa cumple con las medidas sanitarias establecidas?					
11. ¿En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimiento laboral?					
12. ¿Considera que su salario es acorde al mercado?					
13. ¿Considera que merece un aumento salarial?					

14. ¿Considera que los servicios de salud que le brinda la empresa son de calidad?					
15. ¿Cumple con la planificación mensual que se le brinda para cumplir su servicio?					
16. ¿Respeto el horario de entrada y salida del servicio?					
17. ¿Participa en las actividades que brinda la empresa (seminarios, webinar, cursos, talleres) de formación profesional y salud mental?					
18. ¿Cumple con los objetivos establecidos de su puesto de trabajo?					
19. ¿Considera que ante una situación de riesgo cumple con las regulaciones obteniendo resultados?					
20. ¿Considera que realiza su trabajo con efectividad?					
21. ¿Considera que las evaluaciones de desempeño contribuyen a la mejora continua?					
22. ¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las evaluaciones de desempeño es pertinente?					
23. ¿Considera que su aporte es esencial para el logro de los objetivos empresariales?					

3. Evaluación 360⁰

ENCUESTA DIRIGIDA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES

Estimado(a)

La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada pregunta, está dirigida a jefes, supervisores, clientes y agentes para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta.

¿Cuánto tiempo pasas con el colaborador que estás por evaluar?

- Seis días a la semana
- Un par de días a la semana
- Pocos días al mes
- N/A

Califique al colaborado (nombre del evaluado), en comparación con sus compañeros:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--	--------------------------------	------------------	---------	---------------	--------------------------

CONOCIMIENTOS

¿El colaborador cumple con los objetivos establecidos del cliente?

¿En situaciones de riesgo, el colaborador sigue los protocolos establecidos?

¿El colaborador presenta errores continuos al realizar sus labores?

COMUNICACIÓN

¿El colaborador se comunica de manera clara, oportuna y cierta?

¿El colaborador trata a los demás de manera respetuosa?

¿El colaborador respeta las opiniones de sus compañeros?

TRABAJO EN EQUIPO

¿El colaborador se desenvuelve bien trabajando en equipo?

¿El colaborador ayuda a su equipo cuando lo necesitan?

SENTIDO DE PERTENENCIA

¿El colaborador se siente identificado con la empresa?

¿El colaborador ha expresado su incomodidad por el puesto y/o ganas de renunciar?

¿El colaborador en su jornada laboral porta el carné de identificación de la compañía, credencial de la superintendencia, ARP, EPS y demás documentos de operación, cuando son requeridos en el puesto de trabajo?

**PRESENTACIÓN Y
ESTADO DEL
UNIFORME**

¿El colaborador conoce las políticas de vestimenta?

¿El colaborador se presenta con el uniforme adecuado y cuenta con una excelente presentación personal?

**MANEJO DE
INFORMACIÓN**

¿El colaborador es discreto y cauteloso con la información que se le brinda?

¿El colaborador conoce la información relevante de su puesto de trabajo?

¿Considera que el colaborador necesita mayor capacitación para desempeñarse en su puesto?

**ESTADO DEL PUESTO,
ARMAMENTO Y
DOTACIÓN**

¿Considera que el colaborador mantiene en orden y limpio el puesto, cuarto de ropa y sanitario que le son asignados para el servicio?

¿Considera que el colaborador es cauteloso, mantiene la conservación, el funcionamiento y forma de portar el arma?

**PERMANENCIA EN EL
SITIO DE TRABAJO**

¿El colaborador siempre está en su puesto de trabajo a la hora y día asignados por la empresa y atento a

cualquier eventualidad que requiera de su presencia?

**REPORTE OPORTUNO
DE NOVEDADES A LA
CENTRAL**

¿El colaborador cuando está en situación que atente contra la seguridad de los bienes y/o personas pide ayuda, controla la situación e informa inmediatamente a la autoridad competente y central de información de la empresa?

¿El colaborador reporta oportunamente los incidentes, actos, condiciones inseguras sospechosas que se presentan en su puesto de trabajo?

ENCUESTA DIRIGIDA PARA MEDIR SU DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a)

La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada pregunta. Es dirigida para evaluar su desempeño laboral. Marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta.

Nombre:

Fecha:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CONOCIMIENTOS					
¿Usted cumple con los objetivos establecidos del cliente?					
¿Considera que, en situaciones de riesgo, usted sigue los protocolos establecidos?					
¿Presenta errores continuos al realizar sus labores?					
COMUNICACIÓN					
¿Se comunica de manera clara, oportuna y cierta?					
¿Trata a los demás de manera respetuosa?					
¿Respeto las opiniones de sus compañeros?					
TRABAJO EN EQUIPO					
¿Considera que se desenvuelve bien trabajando en equipo?					
¿Ayuda a su equipo cuando lo necesitan?					
¿Se encuentra abierto al cambio y con la					

disposición de trabajar en cualquier cliente?

SENTIDO DE PERTENENCIA

¿Se siente identificado con la empresa?

¿Ha expresado su incomodidad por el puesto y/o ganas de renunciar?

¿En su jornada laboral porta el carné de identificación de la compañía, credencial de la superintendencia, ARP, EPS y demás documentos de operación, cuando son requeridos en el puesto de trabajo?

PRESENTACIÓN Y ESTADO DEL UNIFORME

¿Conoce las políticas de vestimenta?

¿La empresa le brindó el uniforme adecuado y acude a sus labores con una excelente presentación personal?

MANEJO DE INFORMACIÓN

¿Es discreto, reservado y cauteloso?

¿Conoce la información relevante de su puesto de trabajo?

¿Considera que necesita mayor capacitación para desempeñarse en su puesto?

¿En su rutina diaria, soluciona los problemas que se puedan presentar?

ESTADO DEL PUESTO, ARMAMENTO Y DOTACIÓN

¿Se mantiene en orden, arreglado y limpio el puesto, cuarto de ropa y sanitario que le son asignados para el servicio?

¿Es cauteloso, mantiene la conservación, el funcionamiento y forma de portar el arma?

PERMANENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO

¿Siempre está en su puesto de trabajo a la hora y día asignados por la empresa y atento a cualquier eventualidad que requiera de su presencia?

¿En caso de presentarse algún inconveniente o calamidad personal avisa oportunamente a sus jefes y central de monitoreo?

REPORTE OPORTUNO DE NOVEDADES A LA CENTRAL

¿Cuándo está en situación que atente contra la seguridad de los bienes y/o personas pide ayuda, controla la situación e informa inmediatamente a la autoridad competente y central de información de la empresa?

¿Se reporta oportunamente los incidentes, actos, condiciones inseguras sospechosas que se presentan en su puesto de trabajo?

	Si	No
RECONOCIMIENTOS Y ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS		
¿Ha recibido felicitaciones por la prestación de su servicio?		
¿Ha recibido recomendaciones y/o aportes de mejora para aplicarlos en sus procesos?		
¿Ha recibido informes disciplinarios en los últimos seis (06) meses?		
¿Suele recibir llamadas de atención por parte de su supervisor y/o del cliente donde presta el servicio?		
¿Se le ha notificado solicitudes de cambio por parte de los clientes en los últimos seis (06) meses?		

4. Validación de Expertos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

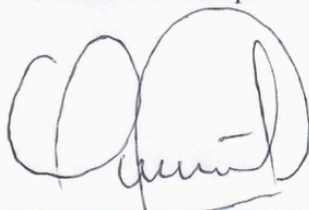
07 de enero de 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mag César Torres Vega

Especialidad del evaluador:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulados.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para media la categoría



Firma

Nombre del Experto: César Torres Vega

DNI:09889524

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):****Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable []

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable []

23 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Luisa Adriana Avila Bolivar

Especialidad del evaluador:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulados.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para media la categoría

Firma
Luisa Adriana Avila Bolivar
DNI: 09868123

5. Carta de Autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL

Yo, Ricardo Solis Jara, identificado con el DNI N° 44406794, en mi calidad de Administrador de Operaciones de la empresa G4S PERU SAC. con R.U.C. N° 20422293699, ubicado en la Avenida Paseo de la Republica 3617 piso 13, distrito de San Isidro, provincia de Lima, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Sayda Sameli Caján Guzmán, identificada con el DNI N° 77088740, la cual se encuentra ejerciendo en el puesto de Analista de Planificación en la empresa, para que utilice la información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Globales en la Universidad Ricardo Palma.



Ricardo Solis Jara
Administrador de Operaciones
G4S Perú S.A.C
Av. Paseo de la República 3617, San Isidro
Teléfono: +51 998 734 319
www.g4s.com

Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad en Perú

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Luis Enrique Cauti Escobar. "El nuevo modelo de atención imagine y su efecto en la satisfacción de los clientes del Banco Interbank de la tienda Comas 138, año 2015 - 2017", Gestión en el Tercer Milenio, 2020 Publicación	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%

7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

