



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
EMPRESA HELICENTRO PERÚ S.A.C., CALLAO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Venero Ricalde, Mirjha Verioska

**ASESOR:**

Mg. Teresa Gonzales Moncada

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página de Jurado**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mi padre que está en el cielo y a mi madre entrañable, ya que me dieron la vida y ser un modelo de constancia para mí, enseñándome en todo momento el sendero correcto de los buenos principios.

A mis hermanos por estar siempre en los momentos apremiantes y por apoyarme siempre en todo instante.

A mis compañeros por su persistencia y constancia en el trascurso de nuestra etapa académica y su incondicional apoyo en las circunstancias difíciles, y con optimismo hemos salido adelante en esta carrera que nos tocó estudiar por vocación.

## **Agradecimiento**

En primer lugar quisiera agradecer al equipo de trabajo de investigación que me ayudaron a realizar el trabajo de Tesis para la obtención de la Licenciatura de la Carrera de Administración conformado por la Mg. Martha Alicia Ames Coca, la Mg. Teresa Gonzáles Moncada, el Mg. Benito Larroche Cueto y a la Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo.

Sus conocimientos, consejos, su metodología de trabajo, su perseverancia, su entereza y su motivación han sido importantes para mi adiestramiento como investigador.

Dicho equipo de trabajo han inspirado en mí un derrotero de seriedad, compromiso y disciplina ya que sin ellas no podía contar una formación adecuada como investigador.

Adicionalmente han sido capaces de ganarse mi respeto y confianza, así como sentirme en deuda con ellos por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado la Tesis.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Mirjha Verioska Venero Ricalde con DNI N° 44857574, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, ..... del 2017

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Evaluación del desempeño y clima organizacional de la empresa Helicentro Perú S.A:C", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración

El Autor

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abastract	xi
I.INTRODUCCION	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. METODO	33
2.1. Diseño de Investigación	35
2.2. Variables, operacionalizacion	36
2.3. Población y muestra	37
2.4. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Metodos de análisis de datos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSION	53
VI. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	62

## Índice de tablas

Tabla 1: Variable: Desempeño laboral	35
Tabla 2: Variable: Clima organizacional	36
Tabla 3: Resultado de la validez del contenido de instrumentos por juicio de expertos	40
Tabla 4: Variable desempeño laboral	40
Tabla 5: Alfa de conbrach de la primera variable	41
Tabla 6: Variable clima organizacional	41
Tabla 7: Alfa de conbrach de la segunda variable	41
Tabla 8: Clima organizacional	44
Tabla 9: Dimensión estructuras organizacionales	45
Tabla 10: Dimensión proceso organizacional	46
Tabla 11: El desempeño laboral tiene una relación significativa con el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.	47
Tabla 12: Correlaciones de las variables para hallar la prueba de hipótesis general.	48
Tabla 13: Dimensión 1 estructura organizacional	49
Tabla 14: Correlaciones con la primera dimensión	50
Tabla 15: Dimensión 2 proceso organizacional	51
Tabla 16: Correlaciones con la segunda variable	52



## Índice de Figuras

Figura 1: Clima organizacional	44
Figura 2: Estructuras organizacionales	45
Figura 3: Procesos organizacionales	46

## Resumen

La presente investigación titulada Desempeño Laboral y Clima Organizacional de la Empresa Helicentro Perú S.A.C., callao 2017, tuvo como propósito determinar la relación existe entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional en el área administrativa de la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao.

Idalberto Chiavenato (2009), menciona en su obra el Desempeño Laboral, la necesidad de evaluar los factores actitudinales y operacionales, por otro lado Luc Brunet (2014) presenta el Clima Organizacional mediante categorías como la estructura organizacional y proceso organizacional.

La investigación es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Se estableció como muestra a 30 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la empresa Helicentro para la aplicación de un cuestionario.

Se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y clima organizacional, obteniéndose en la prueba de normalidad de la hipótesis es normal y que la prueba de correlación entre la variables salió como resultado 0.905, con lo que podemos constatar existe una correlación; porque existe deficiencia en los factores actitudinales y operativos de la empresa como en la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación de personal, interés, creatividad, capacidad de realización, conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

**Palabras clave:** *Desempeño Laboral, Clima Organizacional, Instrumento.*

## **Abstract**

The present research work performance and organizational climate of the company Helicentro Peru S.A.C., callao 2017, had as purpose to determine the relationship between Labor Performance and Organizational Climate in the administrative area of the company Helicentro Peru S.A.C., Callao.

Idalberto Chiavenato (2009), mentions in his work the Labor Performance, the need to evaluate attitudinal and operational factors, on the other hand Luc Brunet (2014) presents the Organizational Climate through categories such as the organizational structure and organizational process.

The investigation is of correlational type, not experimental and of transversal cut. A sample of 30 collaborators belonging to the administrative area of the Helicentro company was established for the application of a questionnaire.

It was determined that there is a relationship between work performance and organizational climate, obtained in the test of normality of the hypothesis is normal and that the correlation test between the variables resulted in 0.905, with which we can verify there is a correlation; because there is a deficiency in the attitudinal and operational factors of the company as in the discipline, cooperative attitude, initiative, responsibility, safety ability, discretion, presentation of personnel, interest, creativity, ability to perform, knowledge of work, quality, quantity, Accuracy, teamwork and leadership.

***Key words:*** *Labor Performance, Organizational Climate, Instrument*

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

Hoy en día debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan. A mediados del siglo XIX, en Inglaterra se realizaron una serie de transformaciones que hoy conocemos como Revolución Industrial dentro de las cuales las más relevantes fueron: La aplicación de la ciencia y tecnología permitió el invento de máquinas que mejoraban los procesos productivos, en aquellos tiempo ya se hablaba del desempeño laboral, más adelante a autores como Chiavenato, Stoner y D´Vicente ratificaron y consolidaron la definición del desempeño laboral .Las organizaciones actualmente se encuentran vulneradas por el avance tecnológico y algunas crisis concernientes a lo económico, político, social, cultural, entre otros. En este sentido, se hace necesario, que las empresas desarrollen nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales. El desempeño laboral según (Chiavenato 2000:359),”Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, a través de este concepto se afirma que es necesario tener en cuenta la habilidades, capacidades, destrezas de los colaboradores que componen una organización, para que esta sea proactiva, productiva y prospera a través de tiempo. El clima organizacional es un término dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los colaboradores. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. Luc Brunet define el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales y procesos organizacionales. Los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. De allí

que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

El desempeño laboral y clima organizacional son términos cada vez más conocidos en empresas nacionales; desde hace más de 5 años las empresas en el territorio peruano tienden a preocuparse por la satisfacción de personal, motivación, capacitaciones, selección, control, comunicación entre otros, todo esto con el único fin, que la empresa obtenga de los colaboradores disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, interés, creatividad, conocimiento de trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo; sin embargo muchas de estas empresa no aplican bien estas conceptualizaciones tan importantes en el ámbito empresarial.

Helicentro Perú S.A.C. es una empresa con capital cien por ciento peruano dedicada al mantenimiento y reparación de helicópteros MI-8 y sus variantes; estos helicópteros están en el Perú desde 1970, llegaron como donación de la URSS en esa época al gobierno Peruano por el terremoto de Huaraz, helicópteros que son ideales para nuestra geografía; y con la experiencia debida el Estado Peruano empezó a comprar helicóptero mi-8 y sus variantes, para las fuerzas armadas que son nuestros principales clientes en la actualidad. Las fábricas y talleres rusos son de primerísima calidad, son los que han desarrollado el helicóptero y por supuesto son muy buenos, pero el tema de la comercialización, hay ciertas circunstancias que no se manejan por la distancia, idioma y la propia idiosincrasia de ellos. Esto hizo que hubiera un vacío en la parte de mantenimiento, capacidad de reacción ante ciertas deficiencias, ciertas garantías por cumplir o hay problemas.....hasta Rusia resulta muy complicado llevarlos; empezaría la insostenibilidad y casi sería mejor renovar el equipo; es así como nace la Empresa Helicentro Perú S.A.C.

La empresa es muy prospera, ya que va a la vanguardia con la tecnología y desarrollo socio económico del país e incluso internacionalmente, fue una gran idea del Gerente (Augusto Tenorio); sin embargo se ha visto ciertos flagelos en el desempeño del laboral; según Chiavenato el desempeño laboral se evalúa a través de factores actitudinales y operacionales. En la empresa los factores

actitudinales y los factores operacionales que se ven mermados debido a la falta de disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, creatividad, interés, conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, conocimiento de trabajo, capacidad de realización y liderazgo; lo que deja en claro que existe un problema con el desempeño laboral de los colaboradores de área administrativa de la empresa Helicentro Perú S.A.C.; lo que se comprobó mediante un instrumento, que este caso es un cuestionario de 16 preguntas; y consecuentemente existe un problema también en el clima organizacional de la empresa por el deficiente liderazgo, comunicación, control, etc.

El desempeño laboral es muy importante y es responsabilidad de recursos humanos, para mejorar el desempeño laboral es fundamental crear un plan de carrera en la empresa, para que los colaboradores se sientan motivados con la promoción de puesto; sin embargo se necesita tener una buena planeación de carrera, ya requiere un seguimiento especial, de caso contrario el plan de carrera en vez de ser un confort para la empresa podría convertirse en una frustración para los colaboradores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Nacionales.-**

**Muñoz, L. y Barbarita, S. (2015)**, en su investigación presentada: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mi vivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015, para obtener el grado de Doctor en Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas, en la Escuela de Posgrado, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

El trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Fondo Mi vivienda S.A. sede central Lima. El informe utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población objeto de estudio consta de 54 trabajadores y por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario se logró obtener los datos, que se expresan en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual.

Se llegó a la conclusión que el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de la institución Fondo Mi vivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015. (p.7).

La investigación que se planteo fue muy relevante para los colaboradores, las empresas deben preocuparse más por la motivación de sus trabajadores, una estimulación importante es la línea de carrera, adicional a sus actividades cotidianas, realizar actividades en grupo o individuales, de acuerdo a sus gustos o experiencia, el sentido de comunidad, de bienestar a los colaboradores para que el clima sea cada vez más óptimo.

**Mesones, R. (2015)**, en su informe de investigación: Relación entre la comunicación organizacional y el clima organizacional de la gerencia regional de educación de La Libertad Grell - 2015, para obtener el grado de Licenciado, de la Facultad de ciencias Administrativas, de la Universidad Privada del Norte, La Libertad, Perú.

En esta investigación tuvo objetivo de relacionar la comunicación organizacional con el clima laboral. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. . En la presente investigación se ha tomado a una muestra probabilística de 32 trabajadores de una población de 70 trabajadores de la GRELL en el 2015, a los que se ha aplicado dos cuestionarios una para medir el nivel de comunicación organizacional con 7 preguntas y 4 dimensiones y otro cuestionario para medir el clima laboral con 20 preguntas y 6 dimensiones, habiéndose demostrado previamente la confiabilidad de los instrumentos con el coeficiente del Alfa de Cronbach de 0.832 que es superior al mínimo aceptable de 0.7. Se determinó que los porcentajes de acuerdo y parcialmente de acuerdo suman un 29.7% sobre el buen nivel de comunicación organizacional. Sin embargo los porcentajes de en desacuerdo y parcialmente en desacuerdo suman un 70.8% se debe al descontento del personal en la variable comunicación organizacional, y que incide directamente en la variable de clima organizacional que es deficiente. Las dimensiones de la comunicación organizacional son: comunicación interna,



comunicación externa, relaciones públicas, publicidad y el clima laboral con sus dimensiones: relaciones interpersonales, relaciones con el superior, la toma de decisiones, la empatía, el reconocimiento del trabajo y el liderazgo en la gerencia regional de La Libertad en el 2015

Se concluye que la comunicación organizacional si tienen relación con el clima organizacional debido a los porcentajes obtenidos que representa un elevado nivel de relación entre ambas variables de investigación.

Las investigaciones sobre clima organizacional trascienden desde tiempos pasados para los colaboradores, las empresas deben preocuparse más por la motivación de sus trabajadores, una estimulación importante es la línea de carrera, adicional a sus actividades cotidianas, disfrutar realizar actividades en grupo o individuales, de acuerdo a sus gustos o experiencia, el sentido de comunidad, de bienestar a los colaboradores para que el clima organizacional sea parte importante de una empresa.

**Polo, L. (2015)** en su investigación titulada: Influencia del estilo de administración participativa en el clima organizacional del restaurante "Charolés" Trujillo-2014. Para obtener el grado de Licenciado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia del estilo de administración participativa en el clima organizacional del Restaurante "Charolés". Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. El restaurante está constituido por veinte (20) trabajadores, se aplicaron en total cuarenta (40) entrevistas personales y cuatro (4) "focus group" para analizar el clima organizacional antes y después de implantar el estilo de administración participativa. Los resultados de la aplicación de ambos instrumentos, mostraron óptimos indicadores en las dimensiones analizadas del clima organizacional al haberse implantado el estilo administrativo participativo en el Restaurante "Charolés", situación que era totalmente contraria con la ausencia de este.

Se concluye que la administración participativa influye en el clima organizacional, aceptándose la hipótesis planteada de la presente investigación, además se resalta la importancia de valorar el recurso humano en la organización.

Esta investigación genera un sistema de participación por parte de los colaboradores, capacitación de control y evaluación periódica permanente, a efectos de que se mantenga el buen clima organizacional del restaurante, ya si es que esto se hace de una manera discontinua, los resultados alcanzados retrocederán en desmedro de la organización.

### **Internacionales.-**

**Olvera, Y. (2013)**, en su investigación titulada: Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani obras y proyectos. Para obtener el grado de doctora de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

El trabajo tiene como objetivo principal establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Para alcanzar éste objetivo se tomó como referencia las diferentes teorías administrativas que incluyen entre sus fundamentaciones los factores motivacionales, constituyéndose en uno de los puntos determinantes de éste estudio. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población objeto de estudio, la cual está compuesta por 38 empleados.

Se concluye que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Futoiani Obras y Proyectos, aceptándose la hipótesis planteada de la presente investigación,

además se resalta la importancia de valorar el recurso humano en la organización.

Se debe plantear un plan de acción en el manejo del recurso humano que permita establecer los incentivos que promuevan la eficiencia y eficacia de los colaboradores y su desarrollo organizacional con incidencia positiva en la consecución de los objetivos comunes, tanto para el colaborador como para la empresa.

**Chieng, Salazar, Huerta y Nuñez (2012)** En su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Para obtener el título de Doctor en la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Pontificia de España. España.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. La investigación se ha tomado a una muestra probabilística de 70 trabajadores de una población de 700 trabajadores. Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), respecto del instrumento para medir satisfacción laboral, el análisis factorial muestra seis factores con un coeficiente de fiabilidad alto (entre 0,8 y 0,9). Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de *clima organizacional* y de *satisfacción laboral*, confirman la validez de las sub escalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

Plantear un plan de acción en el manejo del recurso humano que permita establecer los incentivos que promuevan la eficiencia y eficacia de los colaboradores y su desarrollo personal como el desarrollo organizacional para que el colaborador se sienta con satisfacción en el trabajo.

**Melia, J., (2015)** En su trabajo de investigación titulado: concepciones del clima organizacional hacia la seguridad laboral: replicación del modelo confirmatorio de Dedobbeleer y Béland. Para obtener el título de master en la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad de Barcelona, España.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la seguridad laboral. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. La investigación se ha tomado a una muestra probabilística de 70 trabajadores de una población de 700 trabajadores. Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), respecto del instrumento para medir satisfacción laboral, el análisis factorial muestra seis factores con un coeficiente de fiabilidad alto (entre 0,8 y 0,9). Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de *clima organizacional* y de *satisfacción laboral*, confirman la validez de las sub escalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

Plantear un plan de acción en el manejo del recurso humano que permita establecer los incentivos que promuevan la eficiencia y eficacia de los colaboradores y su desarrollo personal como el desarrollo organizacional para que el colaborador se sienta con satisfacción en el trabajo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Desempeño Laboral**

Chiavenato, I. (2009) Expone que el desempeño Laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con un gran labor y satisfacción laboral. (p. 341).

D'Vicente define al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas en la organización en un tiempo determinado, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otros que se pueden deducir.

Stoner (1994) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas.

El desempeño laboral es la eficiencia de los trabajadores en una organización para realizar trabajos comunes del rubro y entrelazados para lograr las metas de la empresa, lógicamente en forma eficiente y eficaz con reglas básicas de la empresa para lograr la satisfacción tanto de la empresa como de los trabajadores.

Según Cristancho, F., (2016) En el desempeño laboral existen 7 características, las cuales configuran el escenario para alcanzar un alto nivel de desempeño y productividad dentro de una organización; estas características son: saber escuchar, tener positivismo, responsabilidad, tener objetivos propios, desafíos, y el compromiso con el desarrollo personal.

Según Flores, J. (2008) Las características del desempeño Laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique o demuestre al realizar su trabajo. (p. 89)

Las características que se mencionaron con anterioridad como saber escuchar, tener positivismo, responsabilidad, tener objetivos propios, desafíos y compromiso resultan ideales que muy difícilmente podemos lograr en colaboradores, sin embargo debemos el área administrativa de la empresa helicentro debe tomar énfasis en los factores actitudinales y operacionales, y estimular con diferentes actividades en la vida laboral de los trabajadores.

Según Chiavenato la relevancia del desempeño laboral depende de varios factores, características y habilidades de los empleados y/o colaboradores. Sin la eficacia de los factores actitudinales y operaciones no existe un buen desarrollo del trabajo.

Según Chiavenato el desempeño depende de varios factores, características y habilidades. Además el desempeño de las personas se mide mediante factores previamente definidos y valorados:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación de personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Factores operacionales: Conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p.362).

Chiavenato explica los factores actitudinales de forma más detallada:

La disciplina es un Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad (p. 363)

La actitud cooperativa es aquella que pone énfasis en los puntos de convergencia dentro de un grupo o en una relación, para crear solidaridad y compañerismo. (p.363)

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. (p. 363)

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. (Anónimo).

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Anónimo).

## Clima Organizacional

Brunet, L. (2014) en su libro el clima de trabajo en las organizaciones en su primera edición define el clima organizacional como:

El clima organizacional es la personalidad de una organización, en el sentido que está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. (p.9)

Otro concepto que refiere Brunet es:

El clima de una organización puede descomponerse en términos estructurales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, etc. Todos los elementos se suman para formar un clima en particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas. (pp. 12,13)

Uribe, J. (2014) refiere:

La Investigación y el estudio del Clima Organizacional se han desarrollado desde mediados del Siglo XX. En tiempos recientes, la Investigación en Clima Organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. Para Schneider y Reichers (1983) el clima organizacional se define como descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspecto tales como; políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales. (Pg. 39).

El clima organizacional es un conjunto de comportamientos, prácticas, procedimientos y actividades individuales que marcan el rasgo social de una empresa, el clima organizacional debe ser óptimo para que los procedimientos en general de la empresa sean eficaces y eficientes para el desarrollo conveniente de la actividades y /o labores de la empresa.

Forehand y Gilmer (1964), plantea el clima organizacional como el conjunto de características que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman 5 características fundamentales según los autores citados anteriormente: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

Brunet L. (2014) También explica que:

Que el clima es muy importante para el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. El individuo aparece entonces como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. Así, la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y llega muchas veces a concluir que el comportamiento depende en parte de la situación. (P.11)

Brunet L. (2014) Señala dos grandes variables que son extremadamente relevantes para el clima organizacional que son: la estructura organizacional que corresponde la organización física de la empresa, y los procesos organizacionales que se relacionan con la gestión de recursos humanos. (pp.14, 16)

Según Brunet el vocablo “estructura organizacional” abarca los siguientes elementos:

Envergadura del control, dimensión y tamaño de la organización, el número de niveles jerárquicos, la relación entre tamaño de un departamento y el número de departamentos dentro de la organización, la configuración jerárquica de puestos, el grado de centralización de toma de decisiones, la especialización de funciones y tareas, el aspecto normativo, la formalización de procedimientos organizacionales, el grado de interdependencia de los diferentes subsistemas. (p. 15).

Luc Brunet menciona los procesos organizacionales que son la segunda variable del clima organizacional, esta se manifiesta con los siguientes elementos:



Liderazgo, comunicación, control, gestión de conflictos, coordinación, centralización y descentralización de conflictos, especialización de funciones, el estatus y la relación de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades, los mecanismos para socializar a los empleados, el grado de autonomía profesional. (p.16)

Brunet explica que la envergadura del control dentro del clima organizacional es:

La envergadura de control es el término que ahora se utiliza más comúnmente en la gestión empresarial, en particular la gestión de recursos humanos. El intervalo de control se refiere al número de subordinados que tiene un supervisor. (p.17)

Brunet explica que la dimensión y tamaño de la organización dentro del clima organizacional es:

Desde la perspectiva del tamaño en función del número de empleados, este trabajo proporciona una visión microeconómica de la empresa que comercia con el exterior. Las variables utilizadas son: volumen de comercio (exportación e importación), regularidad en sus intercambios exteriores, cifra de negocio, comunidad autónoma, sector, forma societaria, años en que se ha operado internacionalmente, fecha de constitución y número de productos y países. Entre otros resultados, el artículo constata la mayor propensión al comercio internacional de las empresas más grandes. Igualmente se observan bastantes similitudes entre exportadoras e importadoras.

Brunet explica de forma específica y detallada la especialización de funciones dentro del clima organizacional es:

La especialización de funciones es introducir nuevos principios de organización según los cambios en el tiempo y espacio para situar a los profesionales en una posición competitiva para facilitar la movilidad laboral, característica específica en el sector. Al mismo tiempo, orientarse por la eficacia y el éxito en la intervención profesional. Para ello es necesario introducir el concepto de prácticas de calidad e incluir contenidos que no sólo formen en competencias teórico-técnicas propias sino también en competencias emocionales.

Brunet explica la centralización/descentralización de toma de decisiones dentro del clima organizacional es:

La toma de decisiones puede definirse como: “Un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas; la toma de decisiones hace referencia a la capacidad cognitiva para elegir; lo que involucra: análisis, categorización, juicios probabilísticos, construcción de alternativas y decisión.

Brunet explica el aspecto normativo dentro del clima organizacional es:

El aspecto normativo de la empresa, es una parte importante que penetra en el ámbito de una organización empresarial, cuyo titular es quien dirige y ordena las prestaciones debidas por el trabajador integrado en la misma. Esta relación de poder de una parte contractual sobre la otra que tiene lugar en el ámbito laboral de la economía pugna con los valores democráticos vigentes en el plano de la sociedad civil. Se plantea entonces la necesidad de determinar el alcance del poder empresarial en el marco de una relación de subordinación legitimada por el mismo ordenamiento jurídico a través de mecanismos encaminados a proporcionar a los trabajadores asalariados derechos referidos a la organización y gestión de la empresa.

Brunet expone en forma específica el liderazgo como un proceso organizacional:

El tema del liderazgo y de los líderes tienen una importancia relevante dentro de las organizaciones sean estas del sector de manufactura y/o servicios, con centrando su atención y esfuerzos por tratar de entender y aplicar su significado, y las cosas que hacen a fin de obtener resultados. Los mismos están orientados a descifrar qué significado tiene y también que usos y contribuciones se pueden extraer de su comprensión.

Según Brunet la comunicación es necesaria en la transmisión de la cultura organizativa; mediante la comunicación se consigue esa construcción social de la realidad que es la cultura de la organización, mediante la adquisición de los

propios hábitos, la creación de instituciones, y la creación de legitimaciones compartidas que dan sentido a la acción social común.

De acuerdo con el libro de Brunet el control es la comprobación, inspección, fiscalización o intervención que hace referencia al dominio, mando y preponderancia dentro de una organización y/o empresa.

Brunet explica que la motivación es el énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, aumentando con ello el impulso para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento; los factores o determinantes internos que incitan a una acción.

Brunet explica que la motivación es el énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, aumentando con ello el impulso para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento; los factores o determinantes internos que incitan a una acción.

Según Brunet la selección se trata de la acción y efecto de elegir a una o más personas. Aquello que se selecciona, se separa del resto por preferencia de quien elige darle a un empleado un trabajo de acuerdo a sus habilidades y destrezas.

Según Brunet la selección se trata de la acción y efecto de elegir a una o más personas. Aquello que se selecciona, se separa del resto por preferencia de quien elige darle a un empleado un trabajo de acuerdo a sus habilidades y destrezas.

## **1.4. Formulación del problema**

**Bernal, C. (2010).** Sostiene que:

Para que una algo sea objetivo de investigación, debe convertirse en problema de investigación. Ahora, en investigación, problema es todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre el cual se percibe la necesidad de conocer y, por tanto, de estudiar” (p. 88). Asimismo, “las preguntas específicas están orientadas a interrogar sobre aspectos concretos del problema y no al problema en su totalidad, pero que en su conjunto conforman la totalidad” (las preguntas específicas son sub preguntas de la pregunta general) (p. 89).

### **Problema General.**

¿Cómo el desempeño laboral se relaciona con el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao 2017?

### **Problemas Específicos.-**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la estructura organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y el proceso organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación Práctica.-**

Bernal, C. (2010). Expone que “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106)

Comprender las variables con sus respectivas dimensiones de los autores, permite que los directivos de la empresa puedan tomar las medidas correctivas,

en este caso se propone un planeamiento de carrera para motivar a los colaboradores a fin de mejorar el desempeño laboral y el clima organizacional, evitando de esta manera las deficiencias encontradas.

### **Justificación Teórica.-**

Según Bernal, C. (2010). Afirma que “En investigación hay una **justificación teórica** cuando el propósito del estudio es generar reflexión debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

La Investigación es conveniente, ya que enmarcan la teoría de dos variables, que demuestran las deficiencias existentes en la empresa Helicentro Perú S.A.C., por una parte el desempeño laboral con sus factores actitudinales y operacionales, y por lado el clima organizacional con la estructura y procesos organizacionales, los cuales nos permiten un estudio más profundo de la deficiencias encontradas en la Empresa Helicentro Perú S.A.C.

La realización del trabajo de investigación, se tuvo en cuenta la relevancia que tiene el desempeño laboral en las actividades de los colaboradores de la empresa Helicentro Perú S.A.C., teniendo como sustento la teoría de Chiavenato; que es un autor que explica detenidamente el desempeño laboral en la organizaciones, a pesar de la antigüedad de su texto, deja en claro las definiciones, características y rasgos.

Por otro lado Luc Brunet explica la importancia del clima organizacional, además establece las variables que van de acuerdo a mi empresa, y por disgregación de la variable en sus dimensiones se pudo encontrar fácilmente el problema en la organización Helicentro Perú S.A.C., de esta forma se puede afrontar el problema y motivar a los colaboradores empresa antes mencionada.

## **Justificación metodológica.-**

Bernal, C. (2010). Refiere que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”. (p. 107).

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, que es una instrumento adecuado para el trabajo de investigación, ya que se requiere saber los datos exactos de los sentimientos de las personas que laboran en la empresa Helicentro Perú S.A.C

### **1.6. Hipótesis**

Para Bernal C. (2010), define como hipótesis:

Es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis. Ahora, es importante tener claro que al aceptar una hipótesis como cierta no se puede concluir respecto a la veracidad de los resultados obtenidos, sino que solo se aporta evidencia en su favor (p.136).

En cuanto al trabajo de investigación se planteó las siguientes hipótesis:

#### **Hipótesis General.-**

El desempeño laboral se relaciona con el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.,Callao 2016.

## **Hipótesis Específicos.-**

El desempeño laboral se relaciona con la estructura organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao 2016.

El desempeño laboral se relaciona con el proceso organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao 2016.

### **1.7. Objetivo**

Para Bernal, C. (2010):

Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. Estos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo (p. 97).

Asimismo Bernal, C. (2010) refiere que:

En toda investigación se requiere plantear dos niveles en los objetivos: El general y los específicos. El objetivo general Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación. Los objetivos específicos se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico esté diseñado para lograr un aspecto de aquél; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general. Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general (p. 99).

### **Objetivo General.-**

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C. Callao 2016.

### **Objetivos Específicos.-**

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la estructura organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C. Callao 2016.

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el proceso organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C. Callao 2016.



## **II. Método**

## **Diseño de investigación.-**

Según Tamayo (2010) indica:

En la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan, o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera (p.113).

Asimismo, manifiesta que:

La investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro (p.114).

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo-correlacional, por ser dirigido a la descripción del desempeño laboral y su concordancia con el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.

Bernal C. (2010) manifiesta que el método de investigación analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60).

Por otro lado, Hernández (2014), afirma que los diseños de investigación no experimental transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 154).

En dicho trabajo de investigación se aplicará el método analítico que permite descomponer y analizar las variables, las mismas que serán representadas en la matriz de consistencia, como también la población y la muestra de estudio. El tipo de diseño de investigación a aplicar será el no experimental transversal debido a que las variables de estudio no serán manipuladas y se recopilarán datos en un determinado tiempo o momento

## 2.1 Variables operacionalización.-

Hernández R. (2014) manifiesta:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas (p. 105).

Para Ramírez A. (2003):

La operacionalización de variables suele ser muy simple en tanto nos refiramos a variables físicas, químicas, biológicas o económicas y, están asociadas por lo regular, a un carácter cuantitativo como, por ejemplo, concentración de una sustancia, densidad de una especie, edad de un elemento, peso de un individuo, etc. (p. 83).

Las variables para el estudio del presente trabajo de investigación son las siguientes:

Tabla 1

*Variable: Desempeño laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
<b>Desempeño Laboral</b>	Chiavenato I. (2009) expone que el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con gran valor y satisfacción laboral. (p. 345)	El desempeño laboral de la personas se evalua mediante factores actitudinales y operativos.	Factores actitudinales	Disciplina	1)	
				Actitud cooperativa	2)	
				Iniciativa	3)	
				Responsabilidad	4)	1. NUNCA
				Habilidad de Seguridad	5)	2. CASI NUNCA
				Discrecion	6)	3. A VECES
				Presentacion de personal	7)	4. CASI SIEMPRE
				Interes	8)	5.SIEMPRE
			Factores operativos	Creatividad	9)	
				Capacidad de realizacion	10)	
				Conocimiento de trabajo	11)	
				Calidad	12)	
				Cantidad	13)	
				Exactitud	14)	
				Trabajo en equipo	15)	
				Liderazgo	16)	

Tabla 2

Variable: *Clima organizacional*

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Brunet, L. ( 2014) Define al clima organizacional como un elemento que constituye la personalidad de la organización , en el sentido de que esta formado por una multitud de dimensiones que componen su configuracion global.	El clima de una organización se determina a través de elementos como estructura organizacional y proceso organizacional.	Estructura organizacional	Envergadura de control	17)	
			Dimension y tamaño de la organización	18)	
			Numero de Niveles Jerarquicos	19)	
			Configuracion jerarquica de púestos (organigrama)	20)	
			La relacion de dimension unidad/departamento sobre un numero de unidades	21)	
			Especializacion de funciones	22)	1. NUNCA
			Centralizacion/desemtralizacion de toma de decisiones	23)	2. CASI NUNCA
			Aspecto normativo	24)	3. A VECES
			Grado de interdependencia de los diferentes subsistemas	25)	4. CASI SIEMPRE
			Liderazgo	26)	5.SIEMPRE
		Comunicación	27)		
		Control	28)		
		Proceso organizacional	Gestion de conflictos	29)	
			Motivacion	30)	
			Selección	31)	
Los mecanismos para socializar	32)				
Grado de autonomia profesional	33)				

## 2.2 Población y muestra

### Población

Hernández Sampieri (2010) afirma: “La Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población de estudio estará constituido por los colaboradores de la empresa Helicentro Perú S.A.C. de la sede Callao. Dicha área tiene una totalidad de 30 trabajadores.

## **Muestra**

Según Bernal (2010) la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Asimismo, Bernal (2010) clasifica los métodos de muestreo en diseños probabilístico y no probabilístico, siendo el muestreo aleatorio simple un método probabilístico que se utiliza cuando en el conjunto de una población, cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición (p. 162, 164).

En el presente trabajo, la muestra estará conformada por la población, debido a que la cantidad de integrantes que lo conforman es un número reducido.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Bernal (2010):

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas (p. 192).

Por otro lado, Hernández (2014), afirma:

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

Con el propósito de recabar la información indispensable para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos.

**Encuesta:** Para Bernal (2010):

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p. 194).

La encuesta de estudio de investigación será dirigida a los colaboradores de la empresa Helicentro Perú S.A.C.

**Entrevista:** Bernal (2010) afirma:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (p. 194).

**Cuestionario:** es un instrumento de medición, que según Hernández (2014):

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta (p.217).

El cuestionario puede estar compuesto por preguntas orientadas a medir las actitudes, es así que según Hernández (2014), manifiesta:

El escalamiento de Likert, consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p. 238).

En el presente trabajo de investigación, el mencionado cuestionario estará única y exclusivamente orientado a los colaboradores de la empresa Helicentro Perú S.A.C., que son la muestra de la población, y las preguntas serán de tipo Likert, para la medición de los indicadores.

**Análisis de documentos:** para Bernal (2010):

Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio.

Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos (p. 194).

En la explicación del marco teórico del presente trabajo de investigación será de gran beneficio la aplicación de ésta técnica para la recolección de datos.

**Validez**

**Sampieri, R. (2010)** “La evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante la opinión de experto” (p. 298).

La validez del presente trabajo de investigación será sometida a juicio de 3 expertos de la Universidad César Vallejo.

Tabla 3

*Resultado de la validez del contenido de instrumentos por juicio de expertos*

Variable	Validador	Aplicabilidad
Desempeño laboral	Mg. Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
Desempeño laboral	Econo. Bernardo Cojal Loli	Aplicable
Desempeño laboral	Dr. Pedro Costilla Costillo	Aplicable
Clima organizacional	Mg. Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
Clima organizacional	Econo. Bernardo Cojal Loli	Aplicable
Clima organizacional	Dr. Pedro Costilla Costillo	Aplicable

Nota: el resultado que se obtuvo de la validez de los instrumentos, considera que son aplicable ambos instrumentos, porque existe pertinencia, claridad y coherencia.

**Confiabilidad**

**Sampieri, R. (2010)**, afirma sobre la confiabilidad lo siguiente:

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas). (p. 300).

La confiabilidad del proyecto de investigación se obtendrá a través del alfa de cronbrach.

Tabla 4

*Variable desempeño laboral*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: el procedimiento se aplicó a 30 colaboradores de la empresa Helicentro Perú S.A.C.



Tabla 5

Alfa de conbrach de la primera variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	16

Nota: el resultado que se obtuvo de la primera variable es de 0.745, lo que determina que la variable es fiable.

Tabla 6

*Variable clima organizacional*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: el procedimiento se aplicó a 30 colaboradores de la empresa Helicentro Peru S.A.C.

Tabla 7

*Alfa de conbrach de la segunda variable*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	17

Nota: el resultado que se obtuvo de la segunda variable es de 0.874, lo que determina que la variable es fiable.

## **Observación Directa**

**Según Bernal, A. (2010):**

Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.(p. 194)

### **2.4 Métodos de análisis de datos**

Para el análisis, procesamiento y pruebas estadísticas de los datos recolectados en el presente trabajo de investigación e utilizara el software SPSS, versión 24, a fin de tabular y clasificar la información recolectada.

Se aplicó la prueba de normalidad a las Hipótesis Planteadas en la investigación, tanto general como específica, las cuales dieron como resultado que todas son Pruebas paramétricas y nos permitieron aplicar la correlación de Pearson para medir la correlación de las variables y el nivel de significancia.

Se realizó la constatación de la hipótesis a través de la correlación de Pearson, el cual evidenciaron un alto nivel de correlación entre las variables con nivel de correlación de: .905 y un nivel de significancia de 0.01, menor a 0.05.

A su vez, se elaboró gráficos y tablas de frecuencia por preguntas y dimensiones a través del sistema spss, los cuales nos permitieron analizar las frecuencias de alternativas elegidas, y con ello elaborar gráficos que permitieron analizar porcentualmente la opción con mayor incidencia y elaborar recomendaciones en base a ello.

### **2.5 Aspectos éticos**

El tratamiento del trabajo de investigación se efectuará con la neutralidad y honestidad, que permita valorar los datos almacenados y alcanzar los rendimientos proyectados, se garantiza la confidencialidad del contenido. Ya que se aplica el manual APA el cual garantiza el respeto hacia la propiedad intelectual de los autores citados en el estudio realizado.

### **III. Resultados**

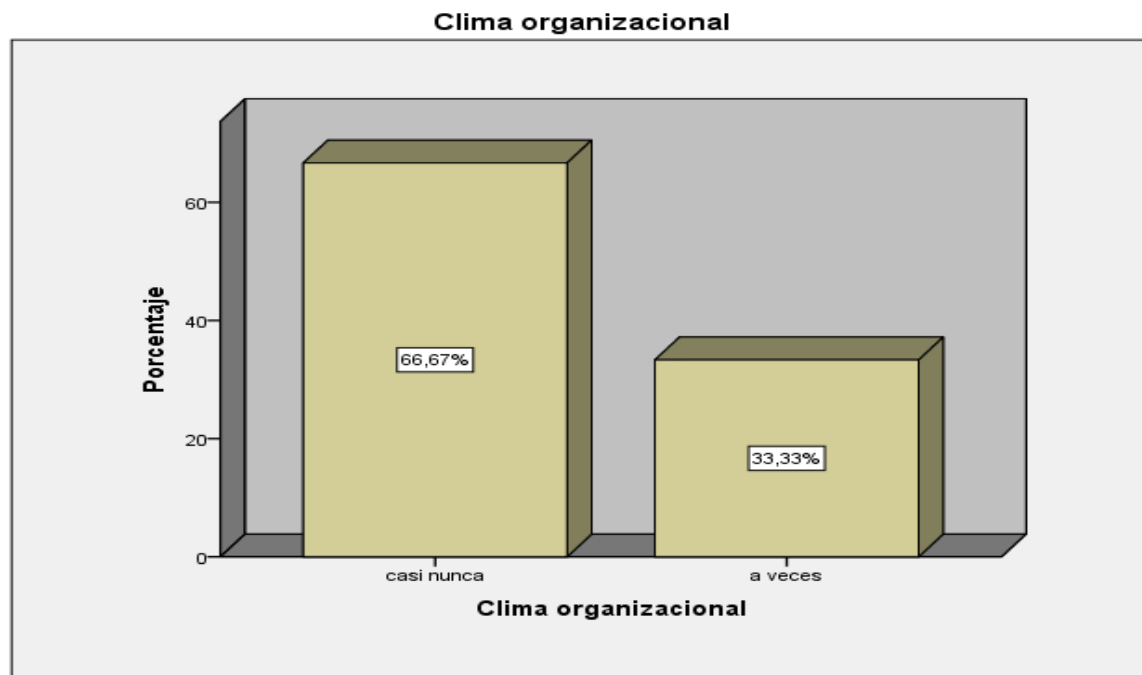
### 3.1 Análisis Descriptivos

Tabla 8

*Clima organizacional*

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	20	66,7	66,7	66,7
	a veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1



Nota: En el gráfico podemos constatar que la mayoría de colaboradores eligieron nunca y casi nunca.

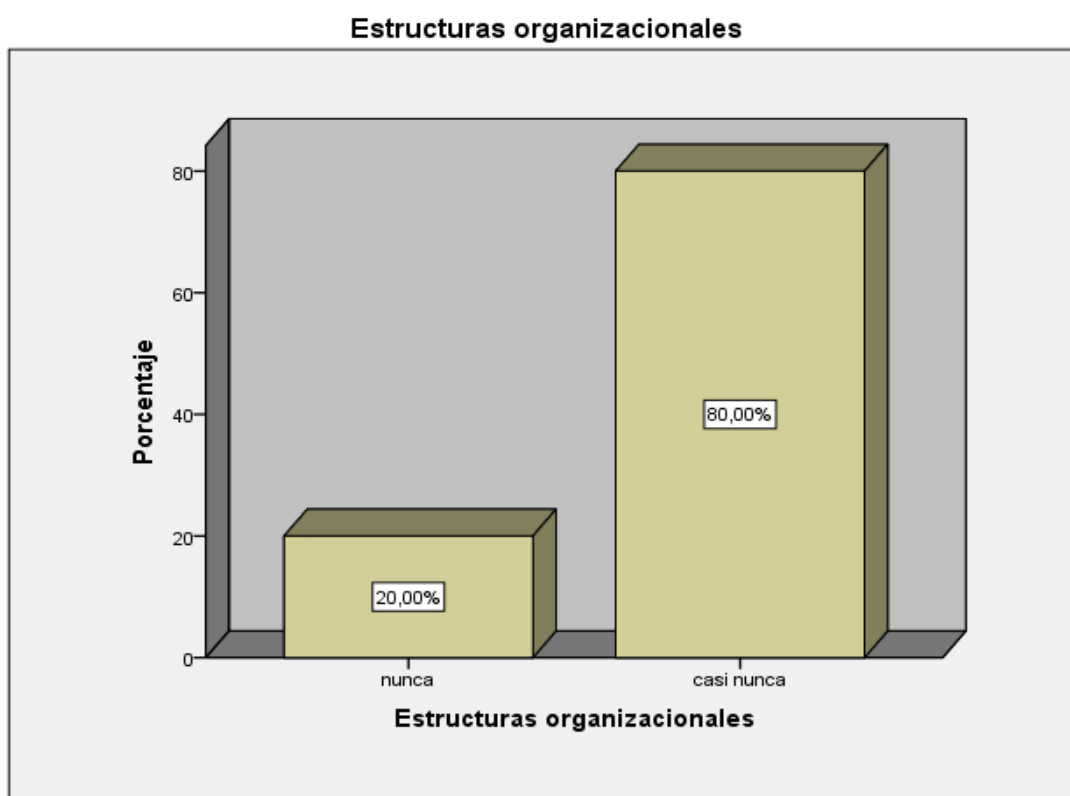
### 3.1.2 VARIABLE 2 – dimensión 1: Estructura organizacional

Tabla 9

Dimensión estructuras organizacionales

<b>Estructuras organizacionales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	casi nunca	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2



Nota: En el gráfico podemos constatar que la mayoría de colaboradores eligieron nunca y casi nunca, sin embargo casi nunca tiene mucho más preponderancia sobre la alternativa nunca.

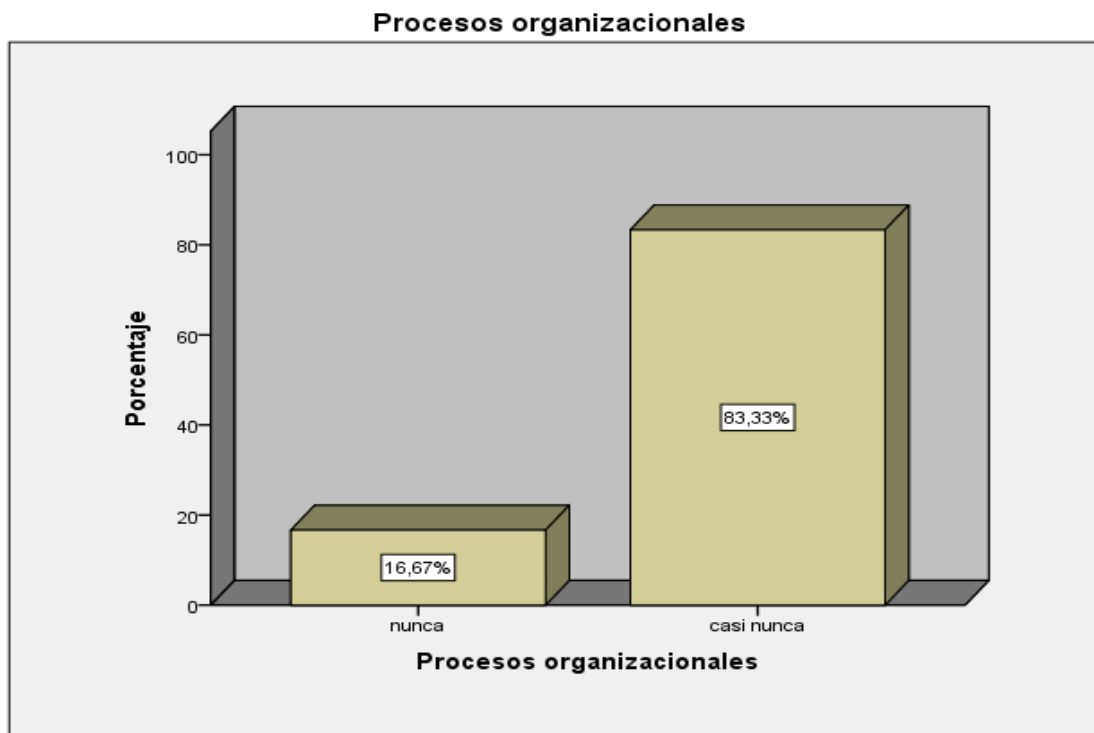
### 3.1.3 VARIABLE 2 – dimensión 2: Proceso organizacional

Tabla 10

*Dimensión proceso organizacional*

<b>Procesos organizacionales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	casi nunca	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3



Nota: En el gráfico podemos constatar que la mayoría de colaboradores eligieron nunca y casi nunca, sin embargo casi nunca tiene mucho más preponderancia sobre la alternativa nunca.

## 3.2 Análisis Inferencial

### 3.2.1. PRUEBA DE HIPOTESIS VARIABLE1 y VARIABLE 2: Desempeño laboral y clima organizacional.

Tabla 11

*El desempeño laboral tiene una relación significativa con el clima organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C.*

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Desempeño Laboral	Clima organizacional
N		30	30
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	25,07	27,57
	Desviación estándar	3,778	4,819
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,244	,294
	Positivo	,244	,294
	Negativo	-,222	-,204
Estadístico de prueba		,244	,294
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- b. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: en la tabla podemos ver que el nivel de significancia es ,000 por lo tanto la prueba es normal y podemos utilizar la prueba de pearson para hallar la correlación.

Tabla 12

*Correlaciones de las variables para hallar la prueba de hipótesis general.*

		Desempeño Laboral	Clima organizacio nal
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,905**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Nota: la prueba de hipótesis es óptima ya que se halló un nivel de correlacion de ,905. Y se puede determinar que hay un nivel considerable de correlacion entre la variables de desempeño laboral y clima organizacional.



### 3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE – dimensión 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El desempeño laboral se relaciona con la estructura organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao 2017.

Tabla 13

*Dimensión 1 estructura organizacional*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Desempeño	Estructura
		Laboral	organizacional
N		30	30
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	25,07	14,63
	Desviación estándar	3,778	2,341
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,244	,273
	Positivo	,244	,273
	Negativo	-,222	-,177
Estadístico de prueba		,244	,273
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: en la tabla podemos ver que el nivel de significancia es ,000 por lo tanto la prueba es normal y podemos utilizar la prueba de pearson para hallar la correlación.

Tabla 14

Correlaciones con la primera dimensión

		Desempeño Laboral	Estructura organizacional
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Nota: la prueba de hipótesis es óptima ya que se halló un nivel de correlación de ,919. Y se puede determinar que hay un nivel considerable de correlación entre las variables de desempeño laboral y estructura organizacional.

### 3.2.3. VARIABLE DEPENDIENTE – dimensión 2: PROCESO ORGANIZACIONAL

El desempeño laboral se relaciona con el proceso organizacional en la empresa Helicentro Perú S.A.C., Callao 2016.

Tabla 15

*Dimensión 2 proceso organizacional*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Desempeño Laboral	Proceso organizacional
N		30	30
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	25,07	14,63
	Desviación estándar	3,778	2,341
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,244	,273
	Positivo	,244	,273
	Negativo	-,222	-,177
Estadístico de prueba		,244	,273
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: en la tabla podemos ver que el nivel de significancia es ,000 por lo tanto la prueba es normal y podemos utilizar la prueba de Pearson para hallar la correlación.

Tabla 16

*Correlaciones con la segunda variable*

		Desempeño Laboral	proceso organizacional
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Nota: la prueba de hipótesis es óptima ya que se halló un nivel de correlación de ,919. Y se puede determinar que hay un nivel considerable de correlación entre las variables de desempeño laboral y proceso organizacional.

## **IV. Discusión**

En el proyecto de investigación de Mesones (2015) con título: Relación entre la comunicación organizacional y el clima organizacional de la gerencia regional de educación de La Libertad Grell – 2015. Se concluye que la comunicación organizacional si tienen relación con el clima organizacional debido a los porcentajes obtenidos que representa un elevado nivel de relación entre ambas variables de investigación.

Este antecedente citado con anterioridad tiene mayor similitud con el trabajo de investigación, donde se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y clima organizacional, se halló con una prueba de normalidad de la hipótesis es normal y que la prueba de correlación entre las variables salió 0.905, con lo que podemos constatar existe una correlación.

En ambos trabajos de investigación se utilizaron el instrumento cuestionario, recopilando datos que ayudaron a encontrar las deficiencias en las organizaciones mencionadas, las cuales coinciden en variable clima organizacional, de las cuales rescatamos que ambas tienen como recomendación motivar a sus colaboradores para mejorar el clima y consecuentemente las otras variables descritas.

## **V. Conclusiones**

Primera: Se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y clima organizacional, obteniéndose en la prueba de normalidad de la hipótesis es normal y que la prueba de correlación entre la variables salió como resultado 0.905, con lo que podemos constatar existe una correlación; porque existe deficiencia en los factores actitudinales y operativos de la empresa como en la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación de personal, interés, creatividad, capacidad de realización, conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Segunda: Se identificó que existe relación entre el desempeño laboral y estructura organizacional, obteniéndose en la prueba de normalidad de la hipótesis es normal y que la prueba de correlación entre la variables salió 0.919, con lo que podemos constatar existe una correlación; porque existe deficiencias en la estructura organizacional como la envergadura de control, dimensión y tamaño de la organización, números de niveles jerárquicos, configuración jerárquica de puestos, la relación de dimensiones unidad, especialización de funciones, centralización y descentralización de toma de decisiones, aspecto normativo, grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.

Tercera: Se identificó que existe relación entre el desempeño laboral y proceso organizacional, obteniéndose en la prueba de normalidad de la hipótesis es normal y que la prueba de correlación entre la variables salió 0.919, con lo que podemos constatar existe una correlación; porque existe defectos en los procesos organizacionales de la empresa como el liderazgo, comunicación, control, gestión de conflictos, motivación, selección, los mecanismos para socializar y grado de autonomía profesional.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Instruir a la gerencia del área administrativa para motivar e incentivar a los colaboradores de la empresa, con un planeamiento de línea de carrera; para que los colaboradores tengan compromiso con su trabajo; así como capacitaciones para fortalecer la confiabilidad en su labor.
- Segunda: Capacitar al área administrativa en temas de envergadura de control, dimensiones y tamaño de la organización, número de niveles jerárquicos, configuración jerárquica de puestos, relación de dimensión unidad/departamento sobre un número de unidades, especialización de funciones, centralización/descentralización de toma de decisiones, aspecto normativo y grado de interdependencia de diferentes subsistemas, para que los empleados del área administrativa estén empapados en temas de interés común.
- Tercera: Instruir a los gerentes del área administrativa en temas de liderazgo, comunicación, control, gestión de conflictos, motivación, selección, los mecanismos para socializar y grado de autonomía profesional

## **VII. Referencias**

**Chiavenato, Idalberto “Introducción a la teoría general de la administración”**  
**5ª Edición**

**Chiavenato, I (1999).** Administración del Recurso Humano. Quinta Edición.  
Bogotá: Editorial McGraw – Hill. Argentina: Ediciones Granice S.A.

**Chiavenato, I.** Administración de Recursos Humanos. Octava Edición. Edit.  
McGraw – Hill interamericana.

**Chiavenato, I. (2002).** Gestión del talento Humano. Primera Edición. Mexico:  
Editorial McGraw – Hill.

**Chiavenato, I.** Introducción a la teoría general de la administración. Quinta  
Edición.

**Brunet, V. (2011),** Clima de trabajo en las organizaciones.

**Bernal, C., (2010).** *Metodología de la Investigación* (3a. Ed.). Colombia, Pearson  
Educación de Colombia.

**Ernst & Young Consultores.** Manual del Director de Recursos Humanos.  
Gestión por competencias. Recuperado de  
<https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

**Gómez, C. y Mendoza, L. (2013),** en su informe de investigación: *Modelo de  
Gestión por Competencias para la empresa Acmed S.A.S.* En su tesis para  
obtener el grado de Administrador de Empresas, de la Facultad de Ciencias  
Económicas, del Programa de Administración de Empresas, de la  
Universidad de Cartagena,

**Lascurain, I. (2012),** En su trabajo de investigación: *Diagnóstico y propuesta de  
mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía  
eléctrica ininterrumpida.* En su tesis para obtener el grado de Maestría en  
Ingeniería de Calidad, de la Universidad Iberoamericana, México.  
Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

**Marcillo, N. (2014),** en su informe de investigación presentada: *Modelo de  
Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano  
en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabi,* en su tesis  
para obtener el grado de Doctor en Administración, de la Facultad de  
Ciencias Económicas, en la Escuela de Posgrado, de la Universidad Privada  
Antenor Orrego, Perú. Recuperado de  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO\\_NORMA\\_GESTI](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI)

%C3%93N\_COMPETENCIAS\_SUR%20MANABI.pdf

**Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio S., (2012).** Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid, España. Delta Publicaciones.

**Muñoz, A., (1999).** La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&lpg=PA210&dq=calidad%20de%20servicio&hl=es&pg=PA210#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

**Pérez, J., (1994).** Gestión en la Calidad Empresarial. Editorial Esic. Madrid, España. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&lpg=PA94&dq=calidad%20de%20servicio&hl=es&pg=PA94#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&lpg=PA94&dq=calidad%20de%20servicio&hl=es&pg=PA94#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false)

**Rábago, E., (2010).** Gestión por competencias. Editorial Netbiblo. La Coruña, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Hs8lm2CdcpUC&lpg=PP1&dq=Gestion%20por%20competencias&hl=es&pg=PA35#v=onepage&q=Gestion%20por%20competencias&f=false>

**Ramírez, A., (2003).** *Metodología de la Investigación Científica.* Bogotá, Colombia.

**Sampieri, R. (2010).** Metodología de la investigación,(5ta edición), México D.F. Mexico, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

**Tamayo, M., (1999).** *Aprende a Investigar* (3a. Ed.). Santa Fé de Bogotá, Colombia, Arfo Editores Ltda.

**Tito, L. (2012),** en su informe de investigación presentada: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, en su tesis para optar el grado de Doctor, de la Facultad de Ciencias Administrativas, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito\\_hp%282%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp%282%29.pdf)

## **ANEXOS**

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Leonidas M. Tesera
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBE y Metodología
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<u>65%</u>	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

#

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº \_\_\_\_\_ Teléfono Nº \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSMIUS CASTILLO P.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					65%	65%

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	///		
Item 2	///		
Item 3	///		
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65'%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 14-07-17

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09925834 Teléfono N° 975207785

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAZ LOLI BERNARDO
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
- 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

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

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

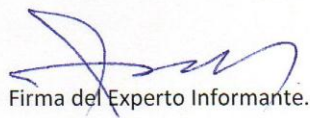
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.

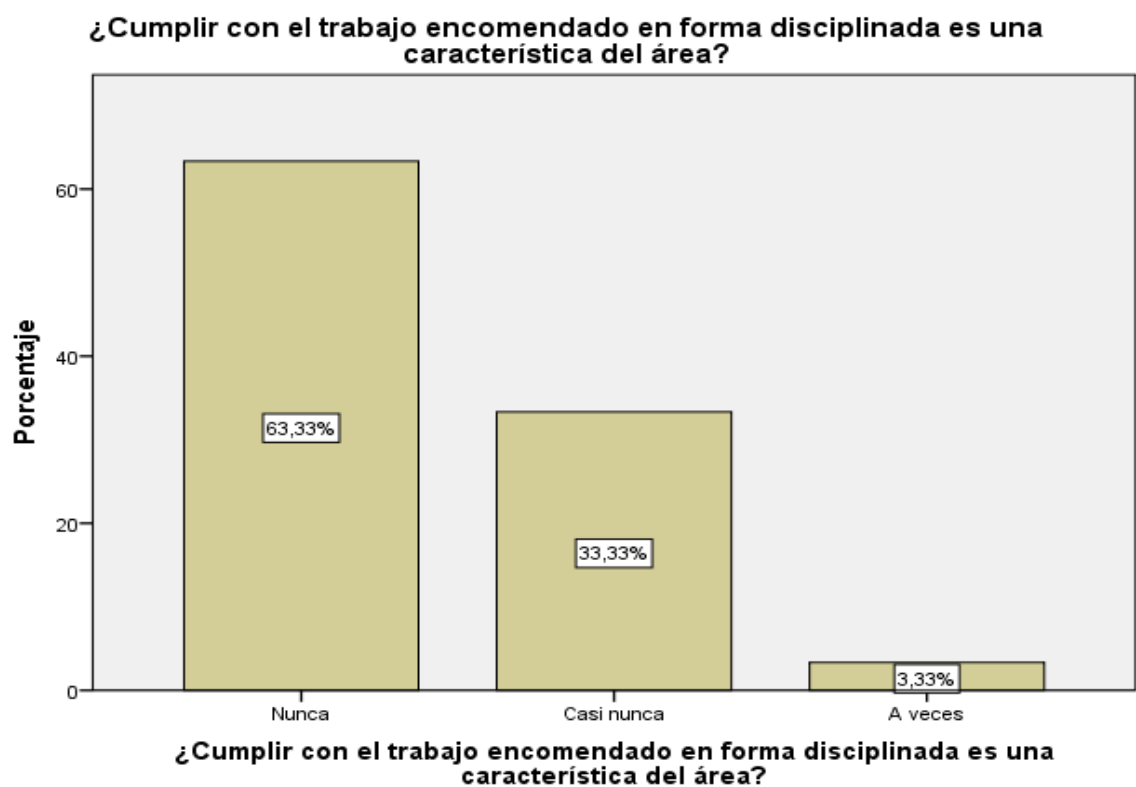
DNI. N° 17858000 Teléfono N° 966207895

## ANEXOS DESCRIPTIVO

### VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**PREGUNTA 1: ¿Cumplir con el trabajo encomendado en forma disciplinada es una característica del área?**

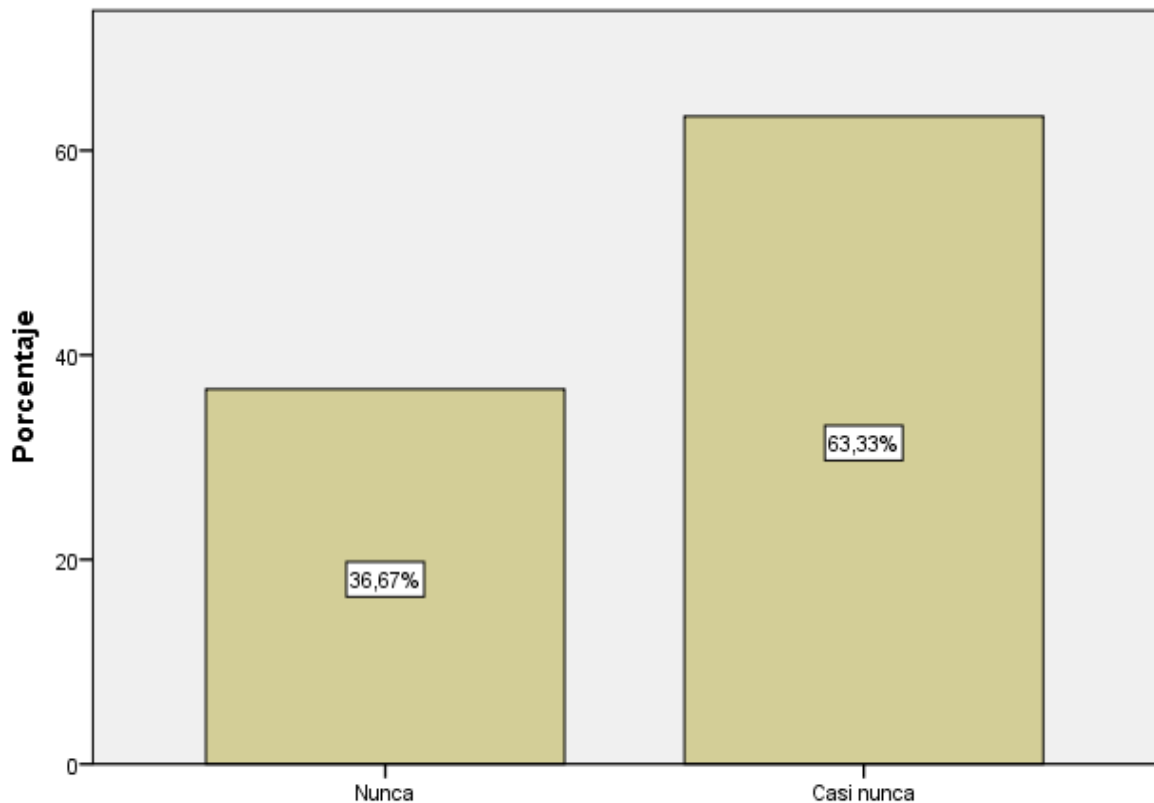
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**PREGUNTA 2: ¿Los colaboradores realizan sus labores en integración, pues la cooperación caracteriza al área?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores realizan sus labores en integración, pues la cooperación caracteriza al área?**

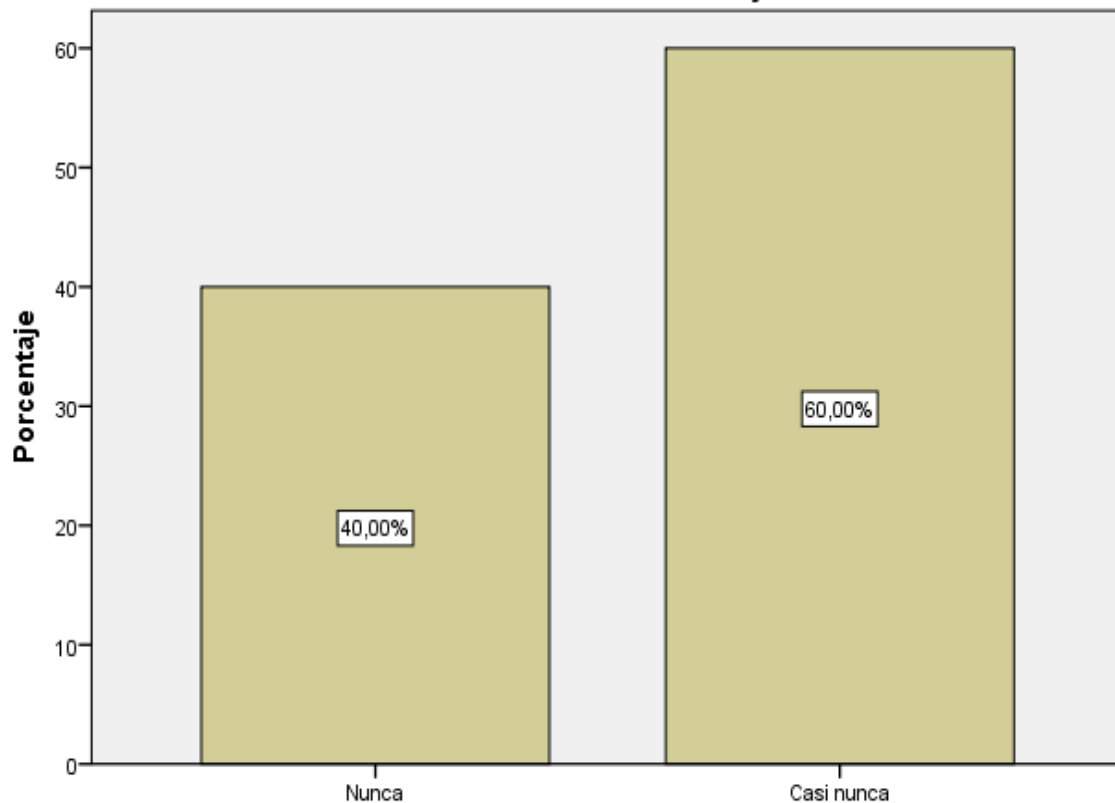


**¿Los colaboradores realizan sus labores en integración, pues la cooperación caracteriza al área?**

**PREGUNTA 3: ¿En el área se realizan actividades con eficiencia y los colaboradores tienen la libertad de tomar iniciativa de mejora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

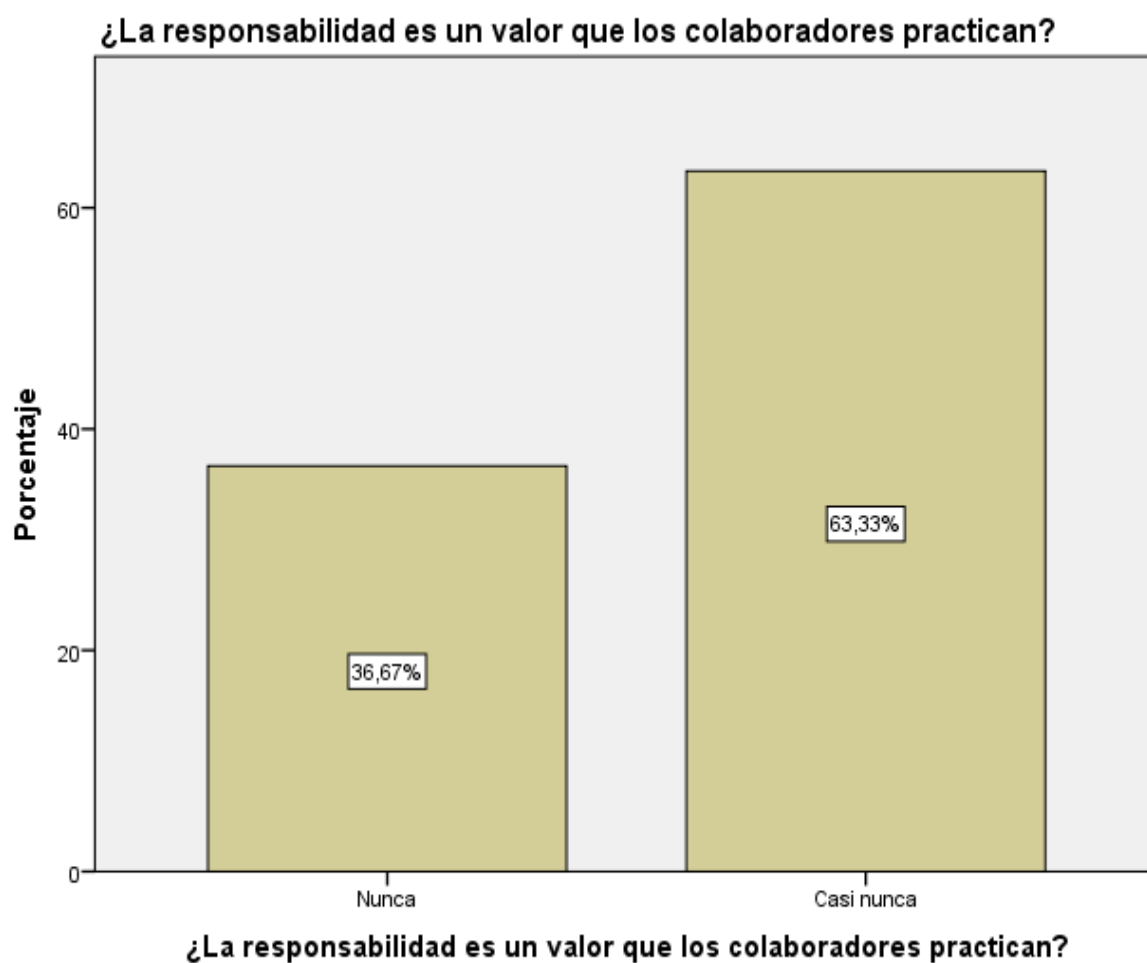
**¿En el área se realizan actividades con eficiencia y los colaboradores tienen la libertad de tomar iniciativa de mejora?**



**¿En el área se realizan actividades con eficiencia y los colaboradores tienen la libertad de tomar iniciativa de mejora?**

**PREGUNTA 4: ¿La responsabilidad es un valor que los colaboradores practican?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

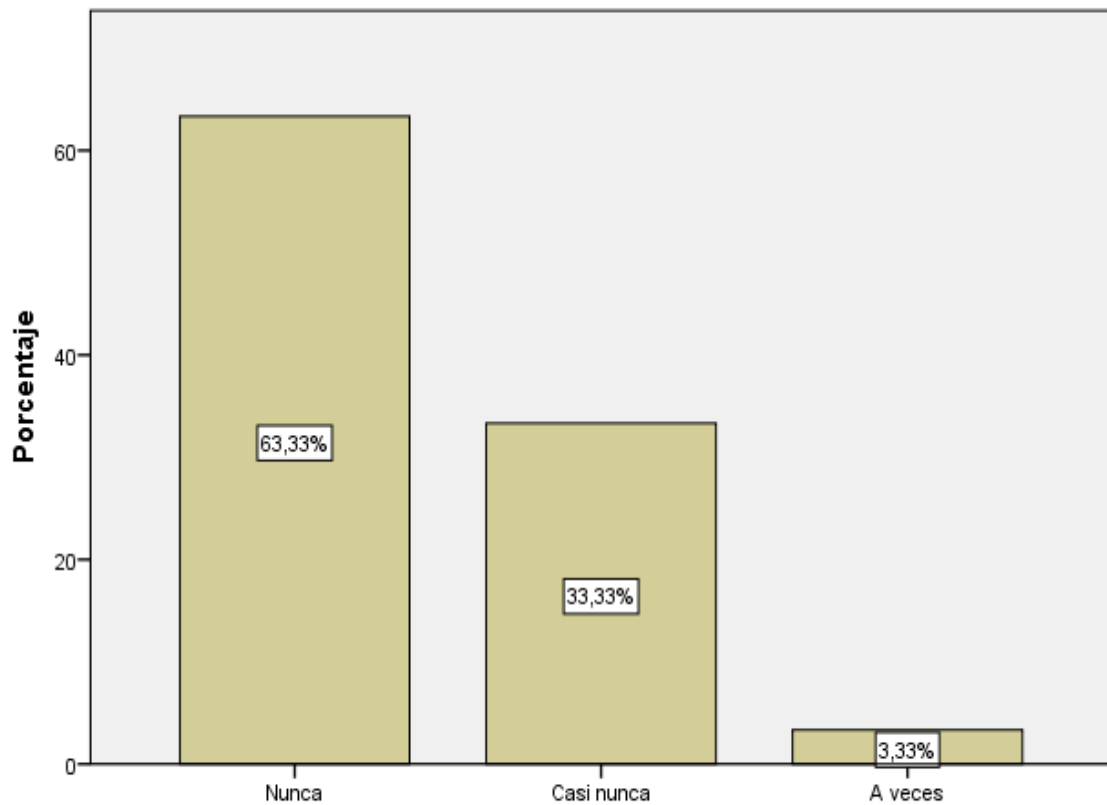




**PREGUNTA 5: ¿Los colaboradores se encuentran identificados con fotocheck y uniforme de acuerdo al servicio brindado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores se encuentran identificados con fotocheck y uniforme de acuerdo al servicio brindado?**

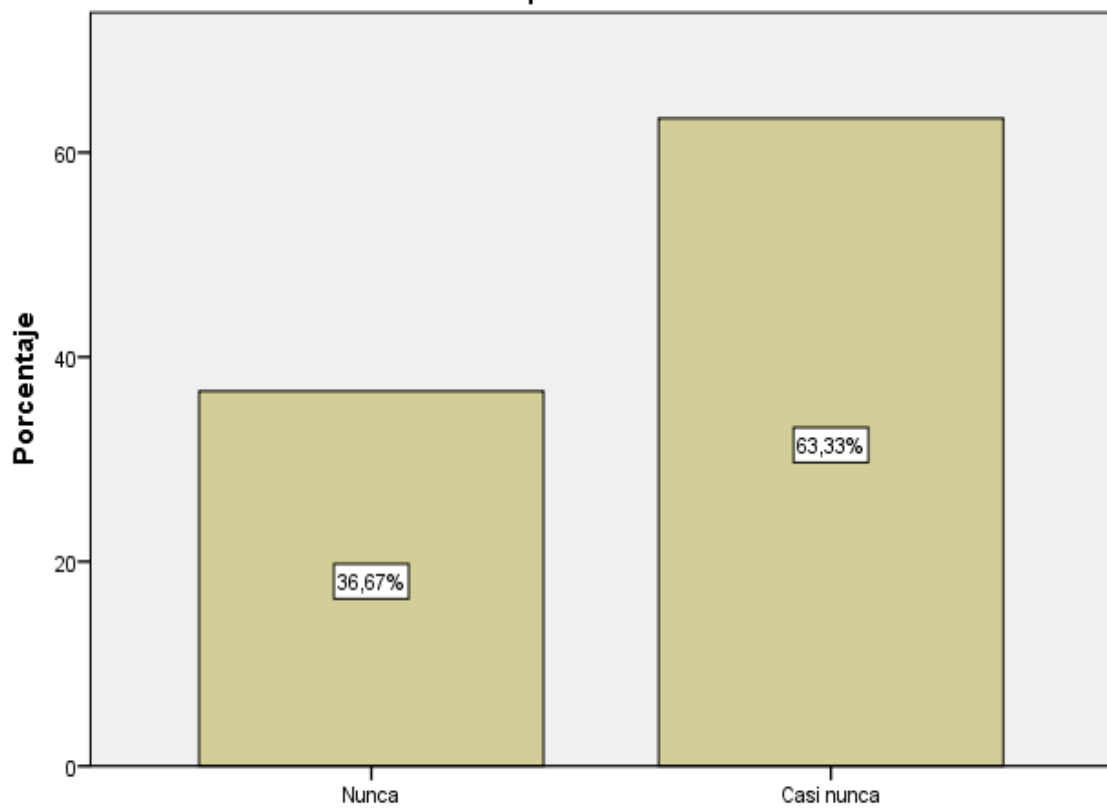


**¿Los colaboradores se encuentran identificados con fotocheck y uniforme de acuerdo al servicio brindado?**

**PREGUNTA 6: ¿El personal es discreto ante situaciones que puedan comprender el orden de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿El personal es discreto ante situaciones que puedan comprender el orden de la empresa?**

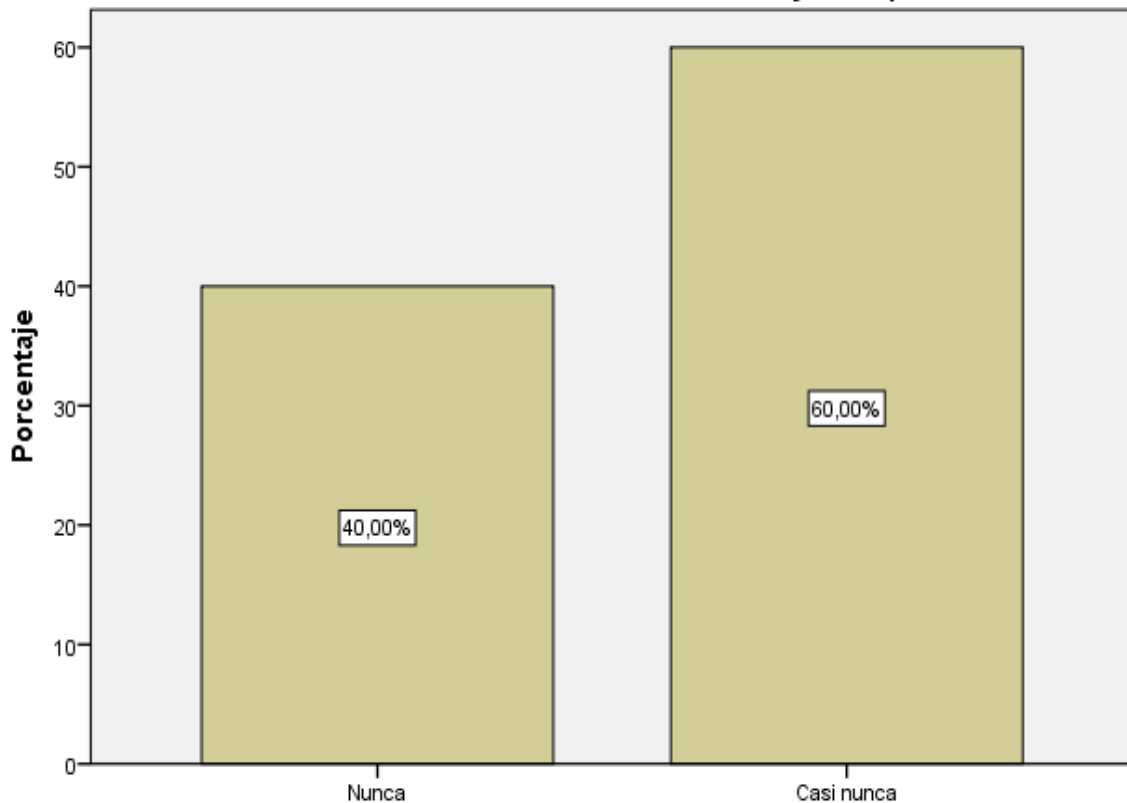


**¿El personal es discreto ante situaciones que puedan comprender el orden de la empresa?**

**PREGUNTA 7: ¿Los colaboradores evidencian un buen desempeño, pues durante el proceso de selección fueron evaluados con confiabilidad y transparencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores evidencian un buen desempeño, pues durante el proceso de selección fueron evaluados con confiabilidad y transparencia?**

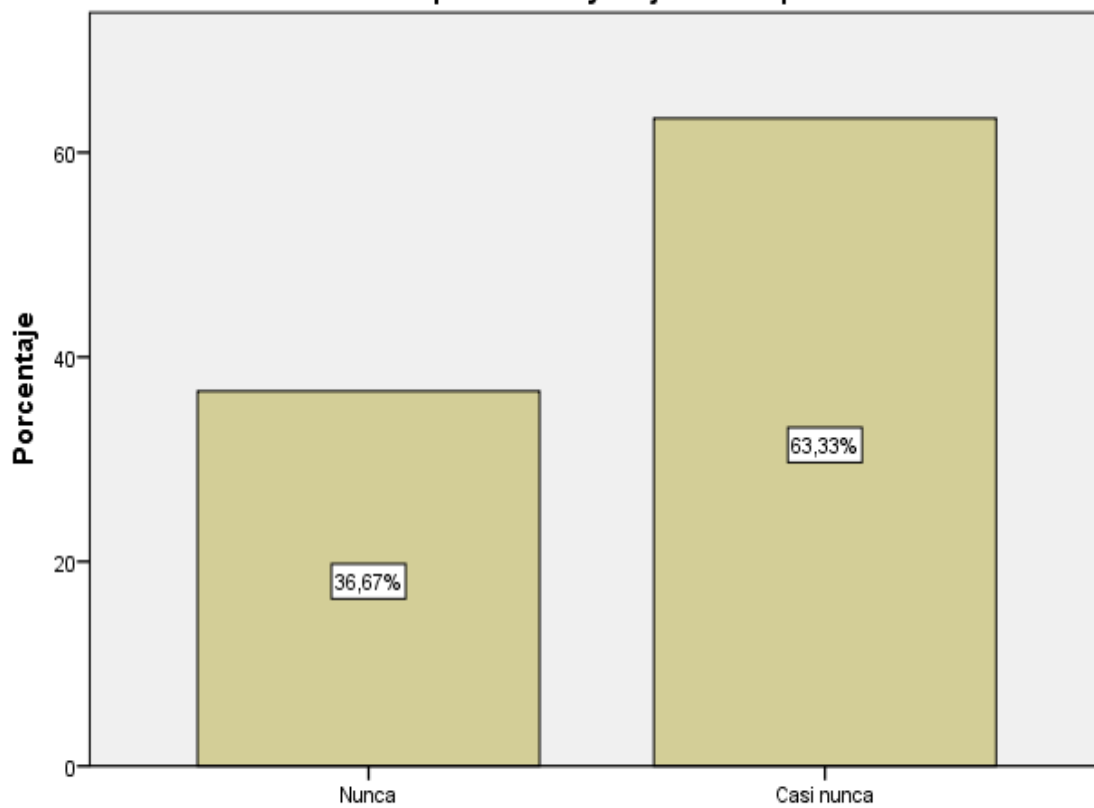


**¿Los colaboradores evidencian un buen desempeño, pues durante el proceso de selección fueron evaluados con confiabilidad y transparencia?**

**Pregunta 8: ¿Los colaboradores de mejor desempeño laboral son aquellos que muestran interés en resolver problemas y mejorar sus procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores de mejor desempeño laboral son aquellos que muestran interés en resolver problemas y mejorar sus procesos?**

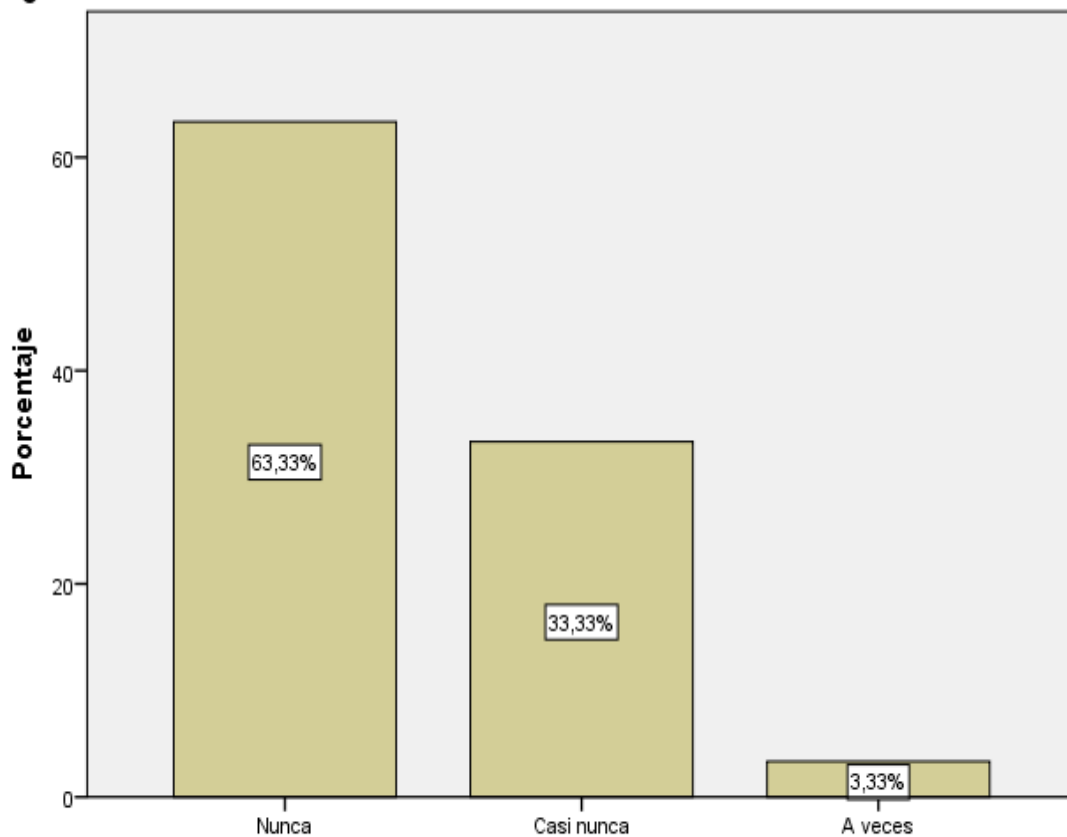


**¿Los colaboradores de mejor desempeño laboral son aquellos que muestran interés en resolver problemas y mejorar sus procesos?**

**Pregunta 9: ¿Los colaboradores manifiestan con facilidad su creatividad en sus labores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores manifiestan con facilidad su creatividad en sus labores?**

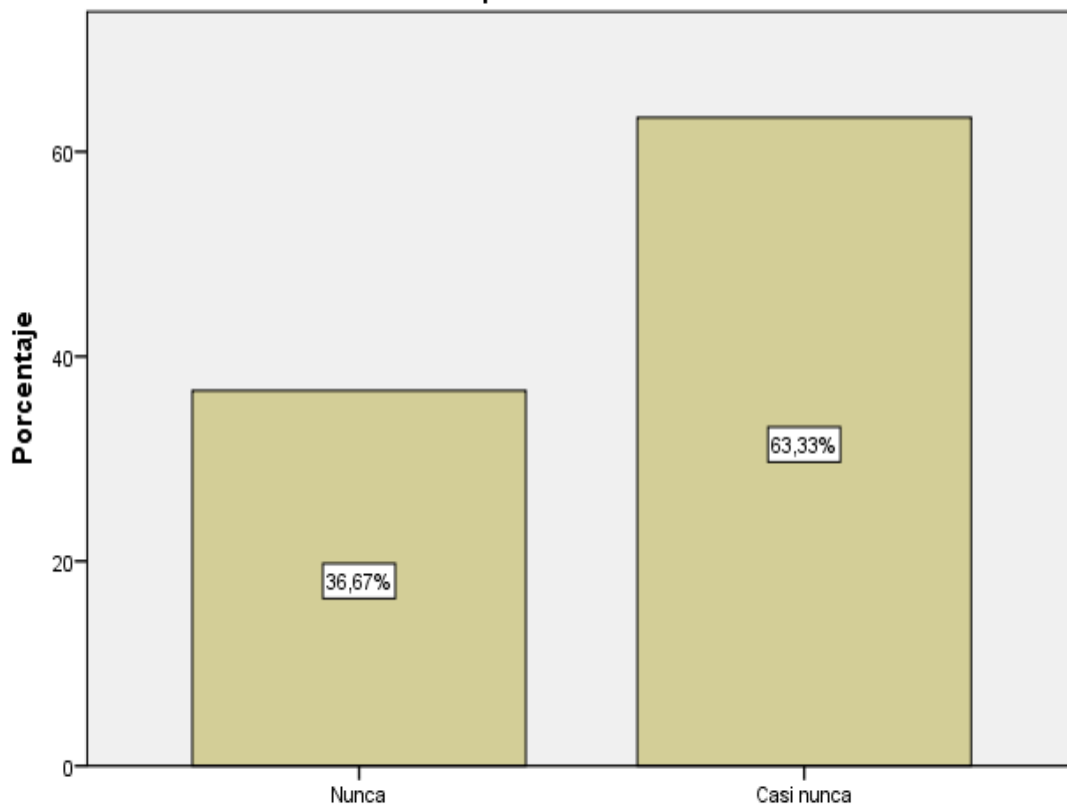


**¿Los colaboradores manifiestan con facilidad su creatividad en sus labores?**

**Pregunta 10: ¿La gerencia promueve la capacidad de realización de los colaboradores mediante capacidades idóneas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿La gerencia promueve la capacidad de realización de los colaboradores mediante capacidades idóneas?**

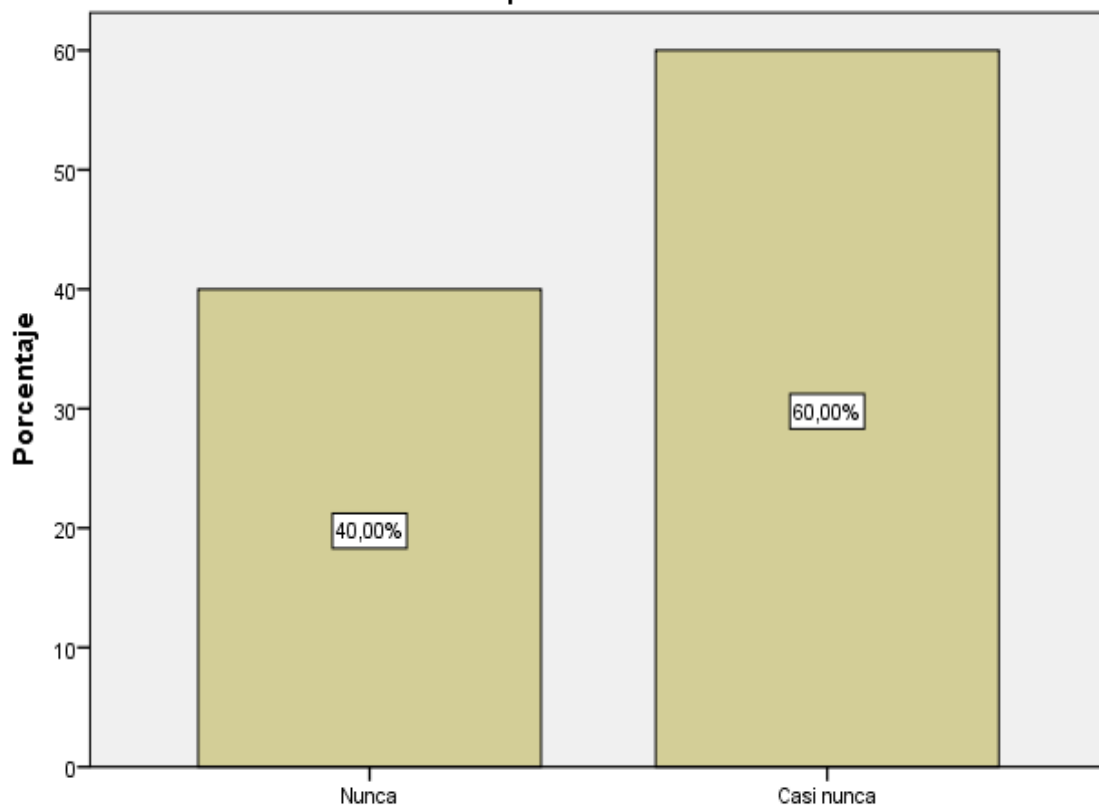


**¿La gerencia promueve la capacidad de realización de los colaboradores mediante capacidades idóneas?**

**Pregunta 11: ¿Los colaboradores tienen buen desempeño laboral, pues son operativos en sus procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores tienen buen desempeño laboral, pues son operativos en sus procesos?**

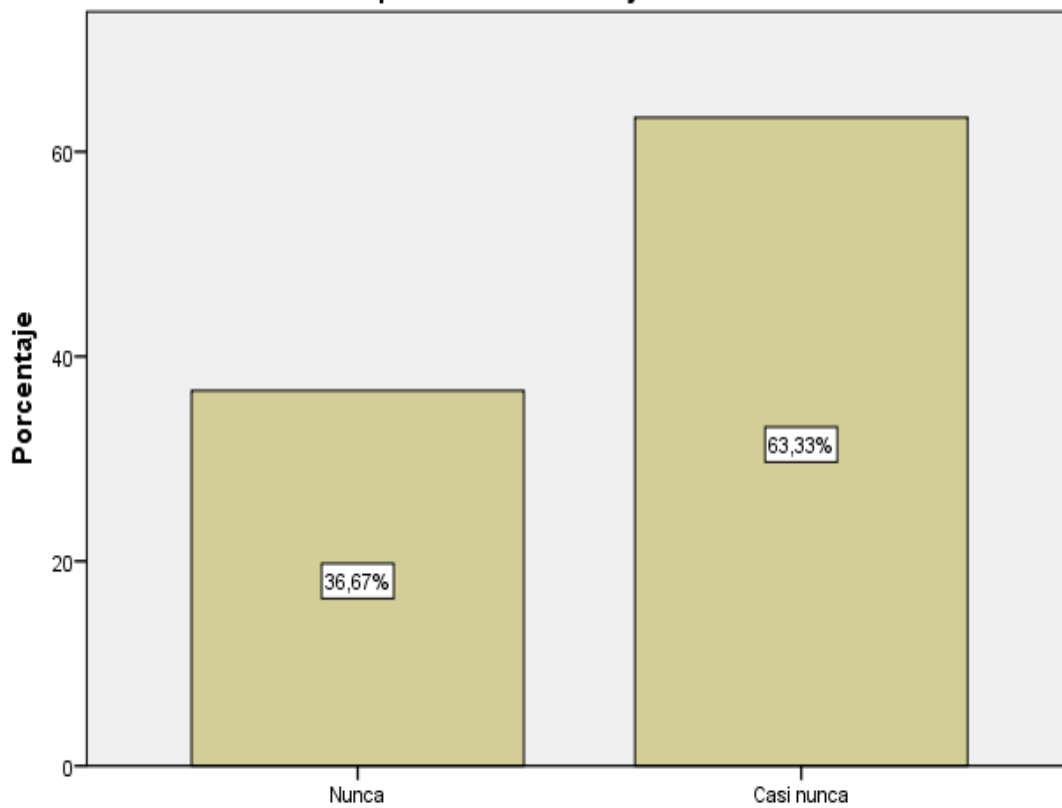


**¿Los colaboradores tienen buen desempeño laboral, pues son operativos en sus procesos?**

**Pregunta 12: ¿La calidad del desempeño laboral de los colaboradores es el efecto del buen acompañamiento de las jefaturas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿La calidad del desempeño laboral de los colaboradores es el efecto del buen acompañamiento de las jefaturas?**



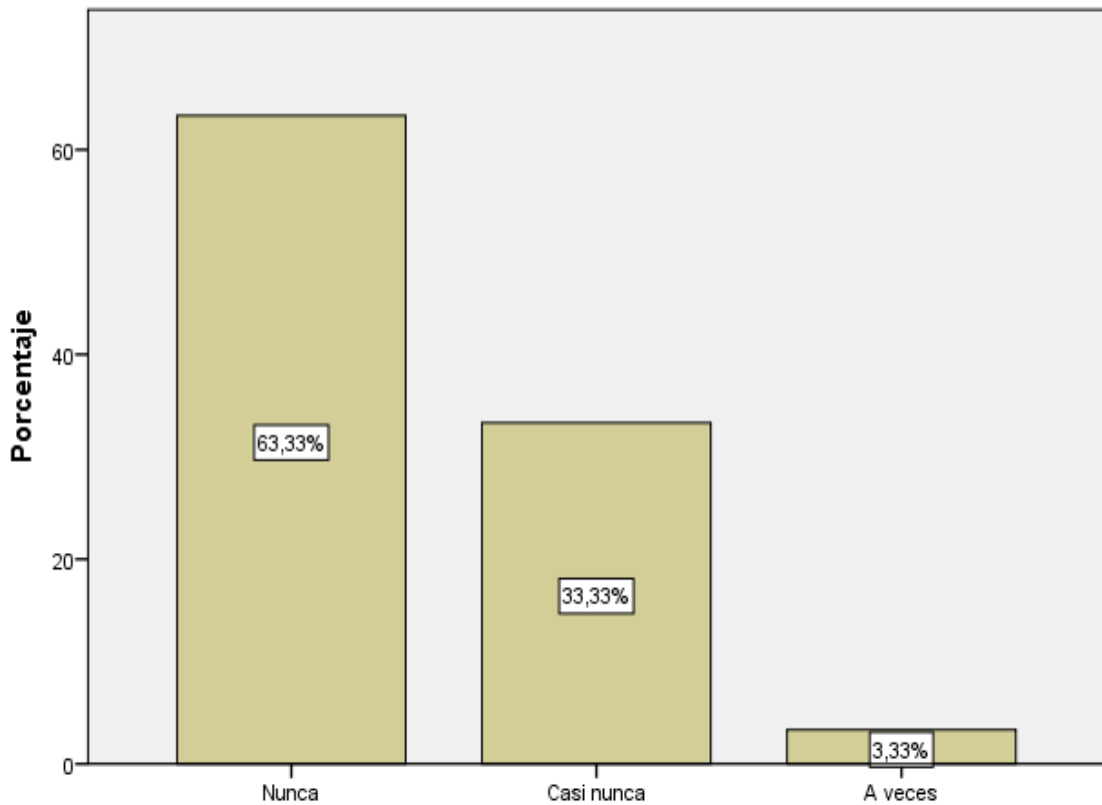
**¿La calidad del desempeño laboral de los colaboradores es el efecto del buen acompañamiento de las jefaturas?**



**Pregunta 13: ¿La cantidad de tareas asignadas es proporcional al puesto que representa el colaborador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	96,7
	A veces	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿La cantidad de tareas asignadas es proporcional al puesto que representa el colaborador?**

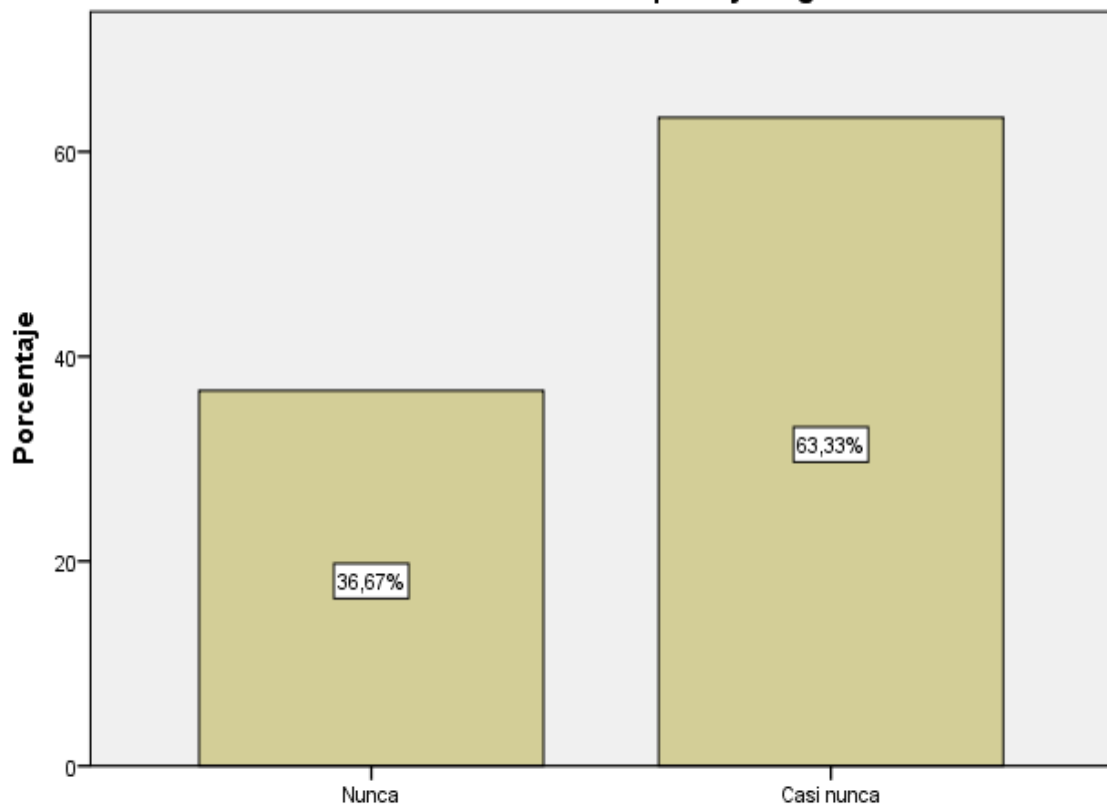


**¿La cantidad de tareas asignadas es proporcional al puesto que representa el colaborador?**

**Pregunta 14: ¿La gerencia limita el estrés monitoreando que las tareas encomendadas al colaborador sean exactas al perfil y cargo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

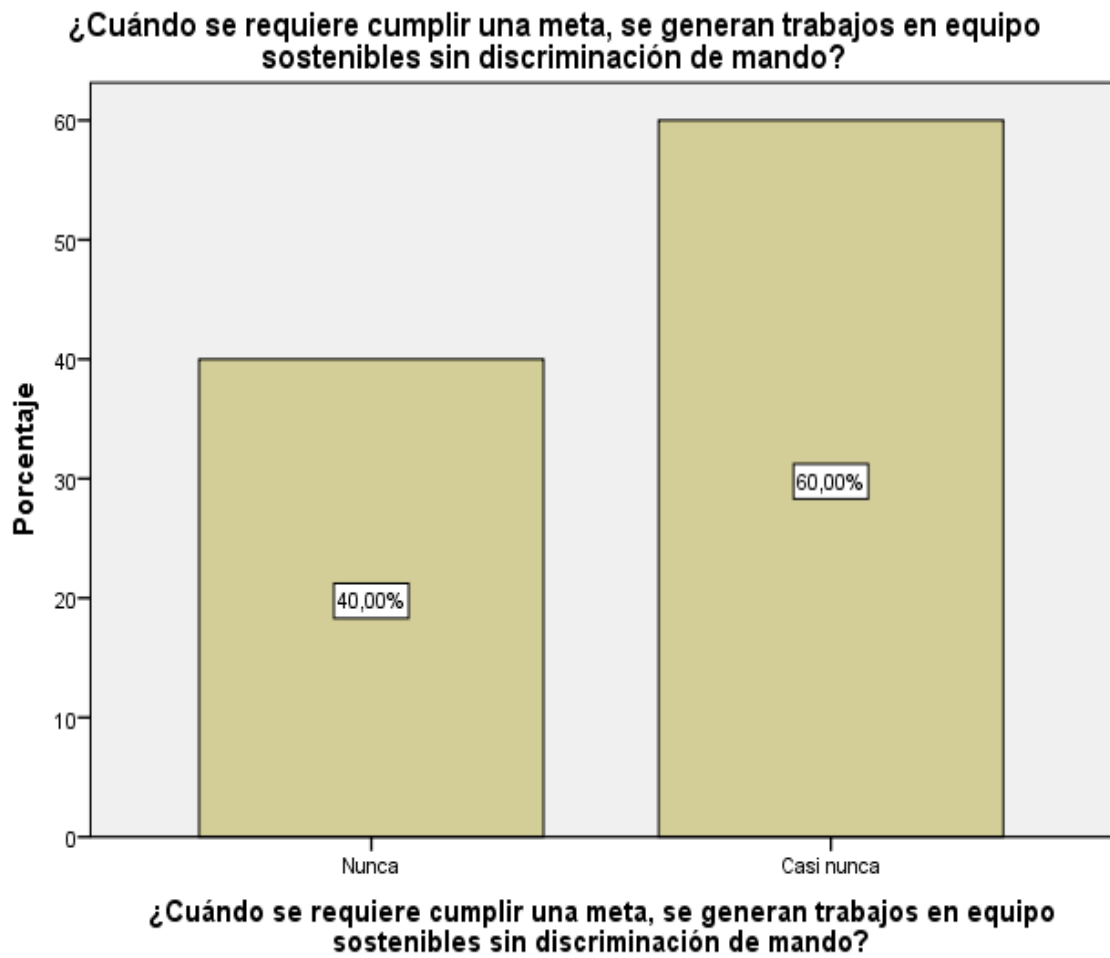
**¿La gerencia limita el estrés monitoreando que las tareas encomendadas al colaborador sean exactas al perfil y cargo?**



**¿La gerencia limita el estrés monitoreando que las tareas encomendadas al colaborador sean exactas al perfil y cargo?**

**Pregunta 15: ¿Cuándo se requiere cumplir una meta, se generan trabajos en equipo sostenibles sin discriminación de mando?**

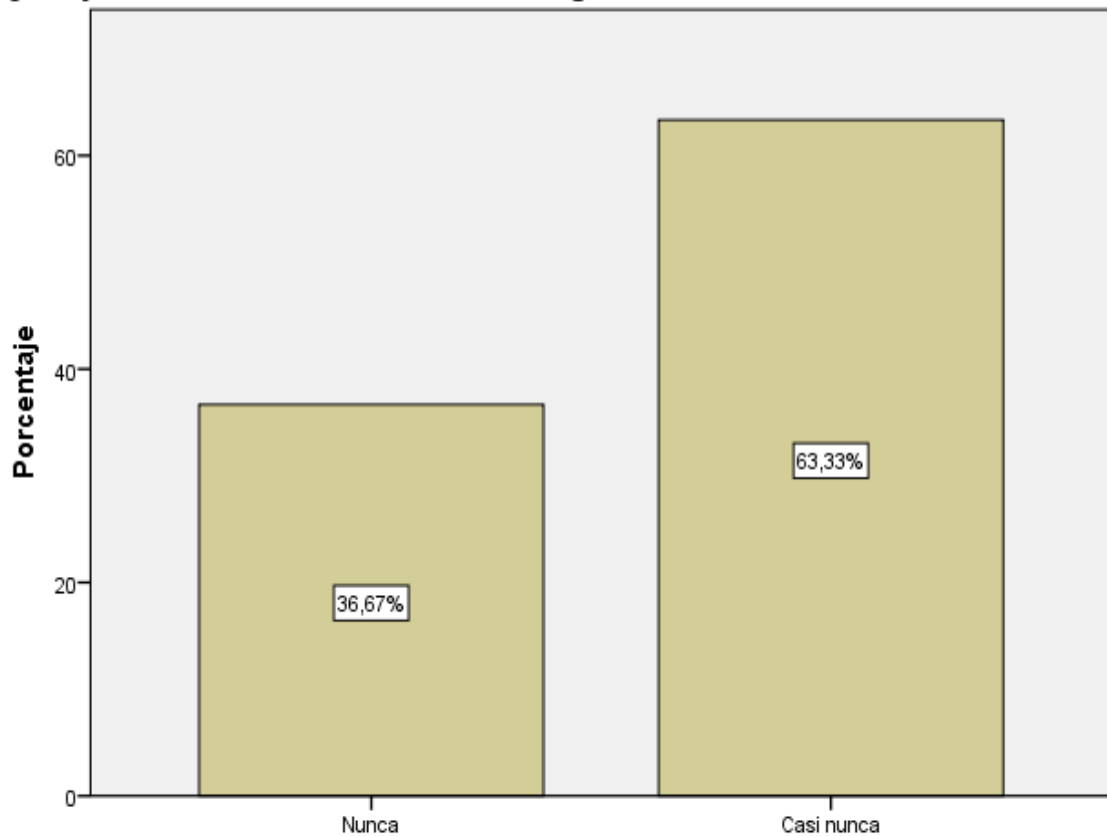
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Pregunta 16: ¿Los jefes de área son el resultado de la gestión del talento humano: ascenso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los jefes de área son el resultado de la gestión del talento humano: ascenso?**

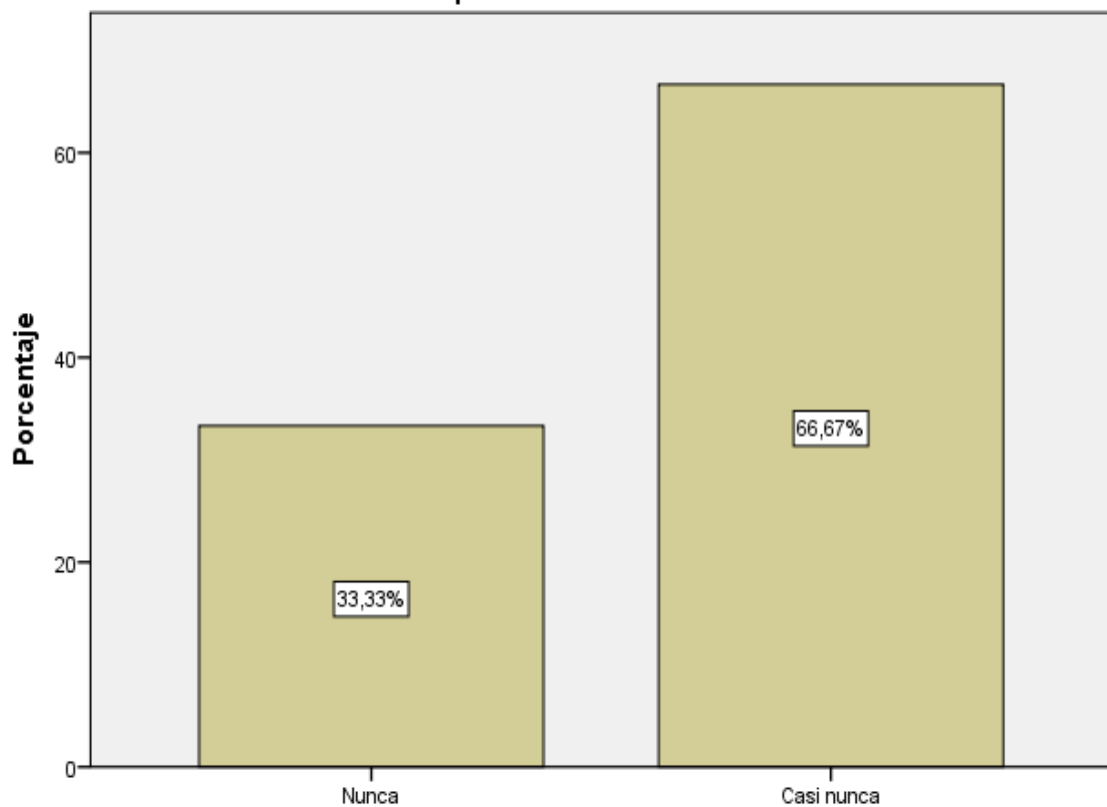


**¿Los jefes de área son el resultado de la gestión del talento humano: ascenso?**

**Pregunta 17: ¿Quiénes ejecutan controles del funcionamiento de las áreas, poseen las competencias ideales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Quiénes ejecutan controles del funcionamiento de las áreas, poseen las competencias ideales?**



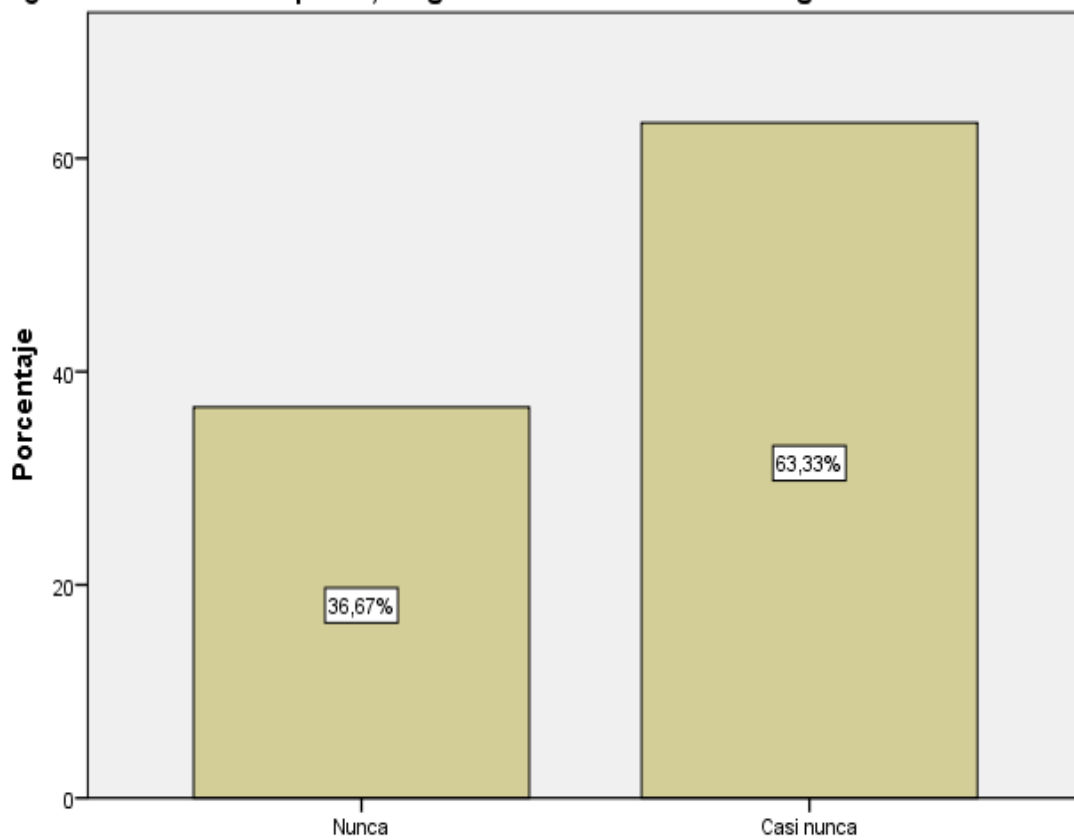
**¿Quiénes ejecutan controles del funcionamiento de las áreas, poseen las competencias ideales?**

**Pregunta 18:**

**¿El tamaño de la empresa, ha generado una estructura organizacional ideal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿El tamaño de la empresa, ha generado una estructura organizacional ideal?**

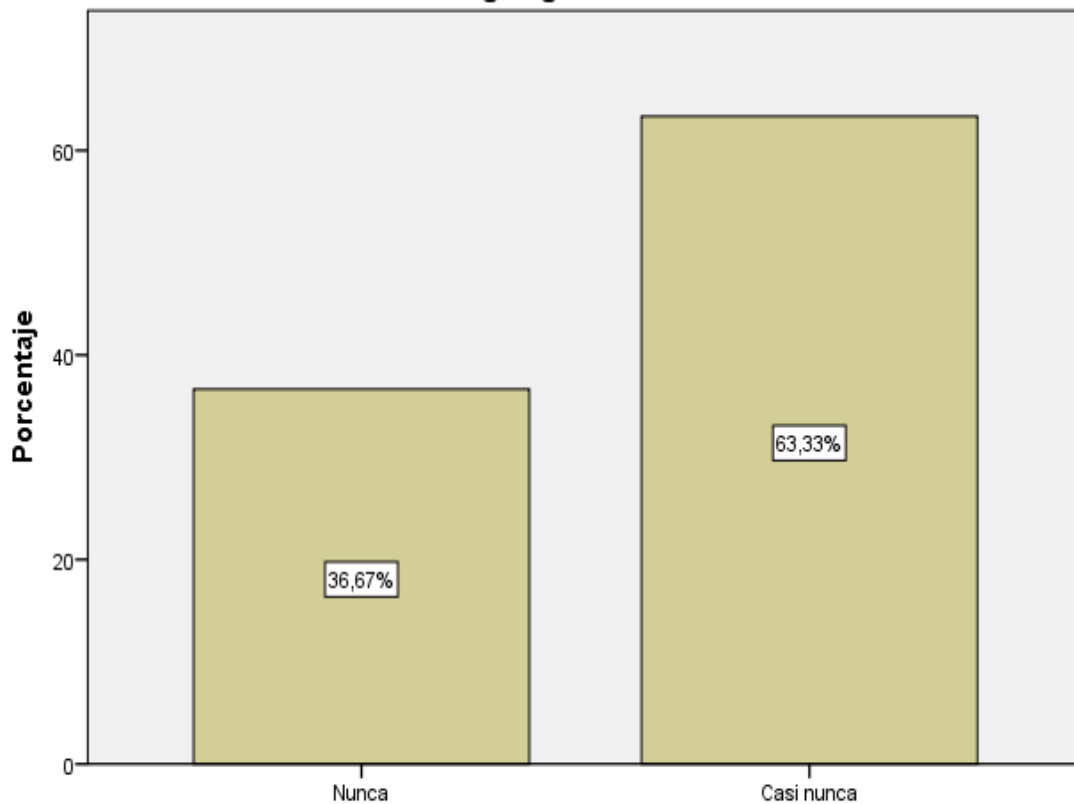


**¿El tamaño de la empresa, ha generado una estructura organizacional ideal?**

**Pregunta 19: ¿Los colaboradores se muestran satisfechos pues ejecutan sus tareas de acuerdo al organigrama funcional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores se muestran satisfechos pues ejecutan sus tareas de acuerdo al organigrama funcional?**

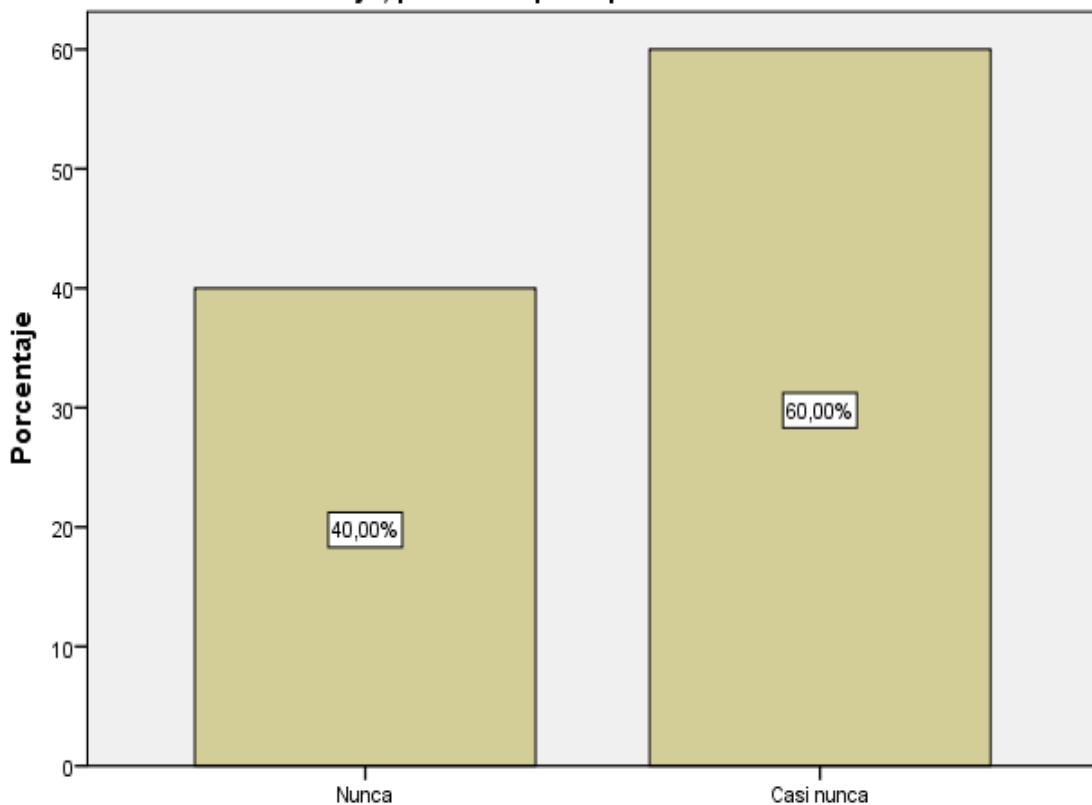


**¿Los colaboradores se muestran satisfechos pues ejecutan sus tareas de acuerdo al organigrama funcional?**

**Pregunta 20: ¿Los que poseen cargos jerárquicos gozan de aceptación en las áreas de trabajo, por su empatía pro actividad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Los que poseen cargos jerárquicos gozan de aceptación en las áreas de trabajo, por su empatía pro actividad?**

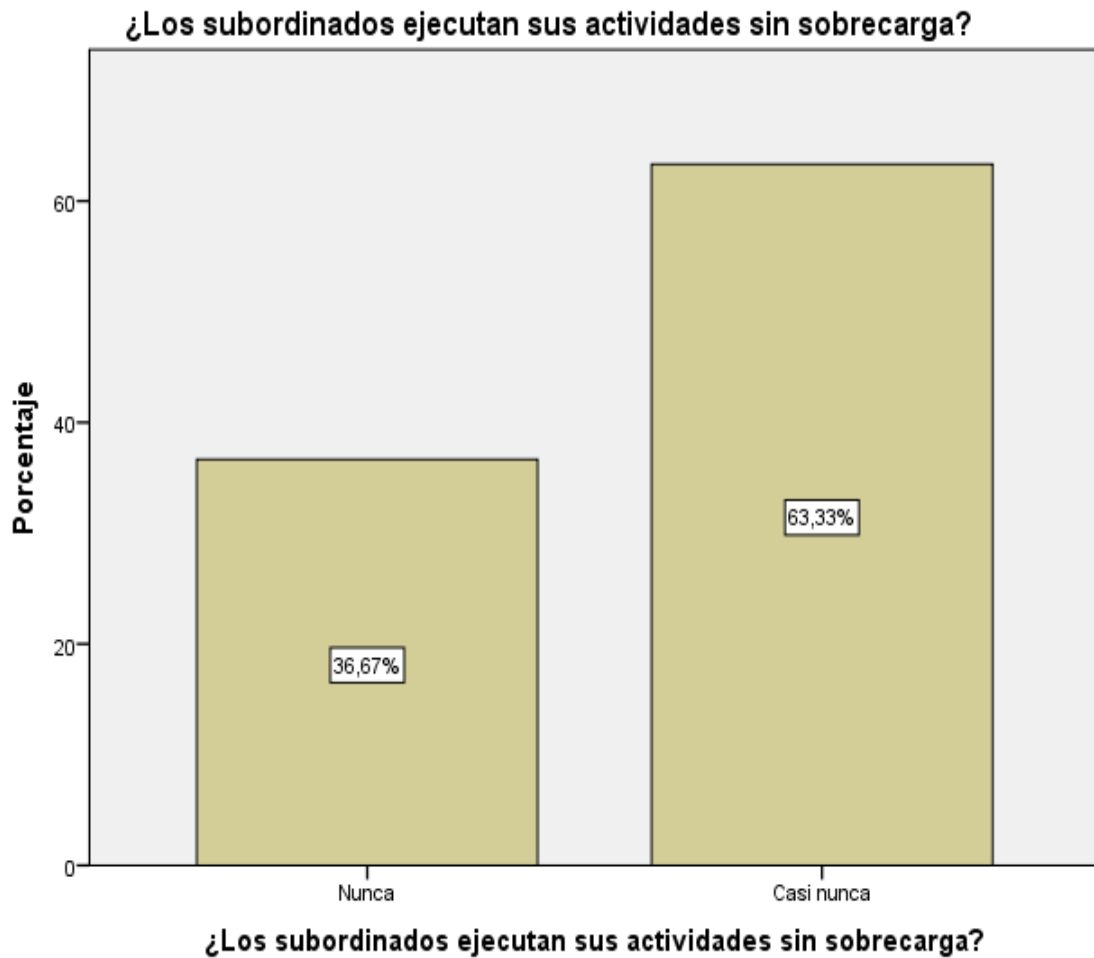


**¿Los que poseen cargos jerárquicos gozan de aceptación en las áreas de trabajo, por su empatía pro actividad?**



**Pregunta 21: ¿Los subordinados ejecutan sus actividades sin sobrecarga?**

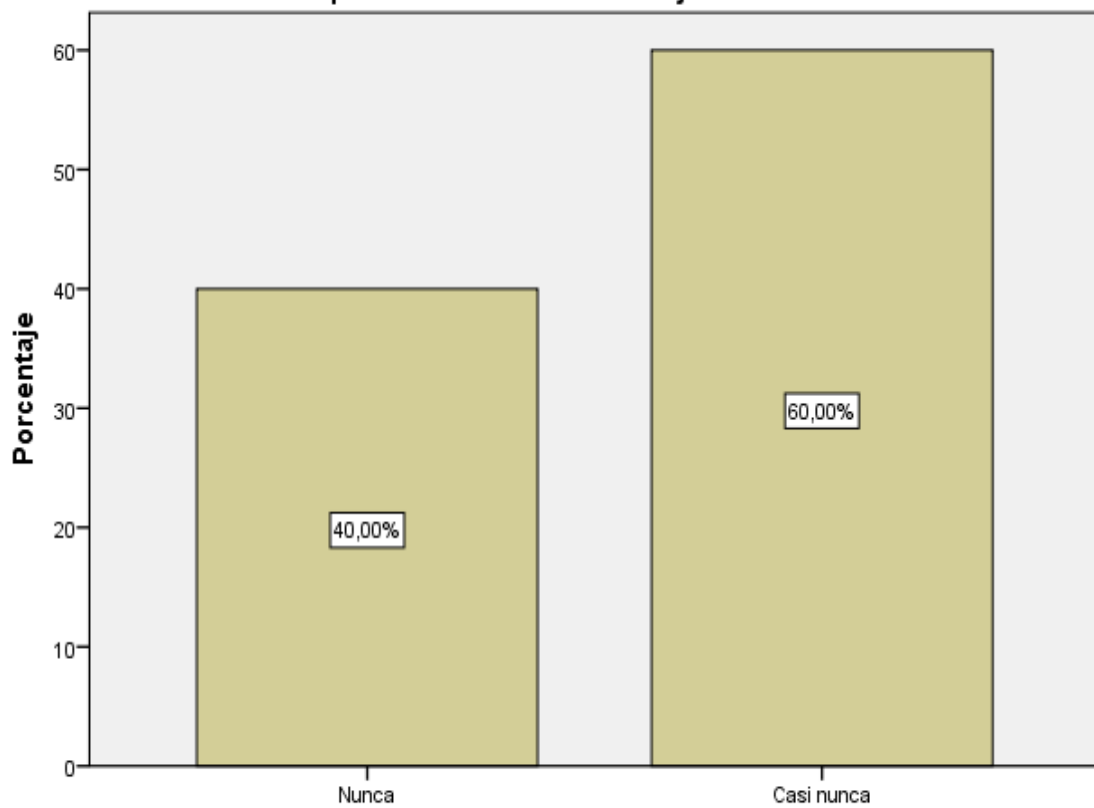
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	



**Pregunta 22: ¿La gerencia se involucra en gestionar capacitaciones pertinentes para la especialización de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿La gerencia se involucra en gestionar capacitaciones pertinentes para la especialización de los trabajadores?**

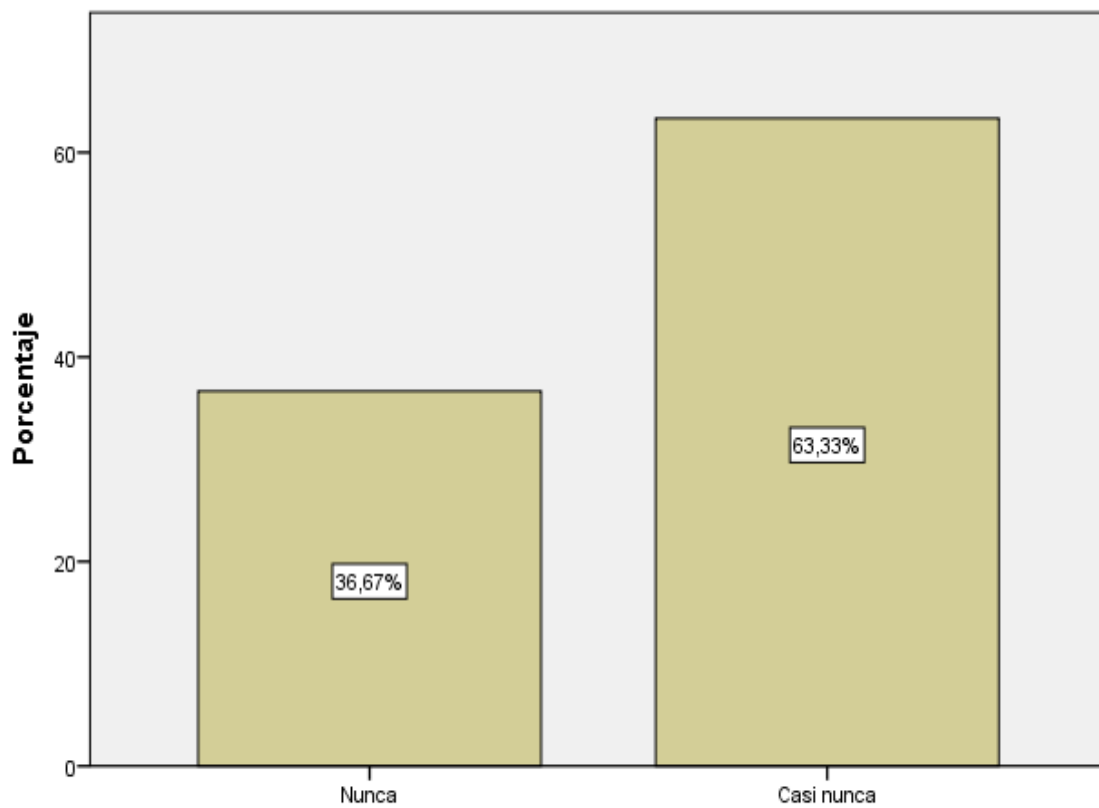


**¿La gerencia se involucra en gestionar capacitaciones pertinentes para la especialización de los trabajadores?**

**Pregunta 23: ¿Ante una incidencia que debilite el servicio los jefes tienen autonomía para tomar decisiones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

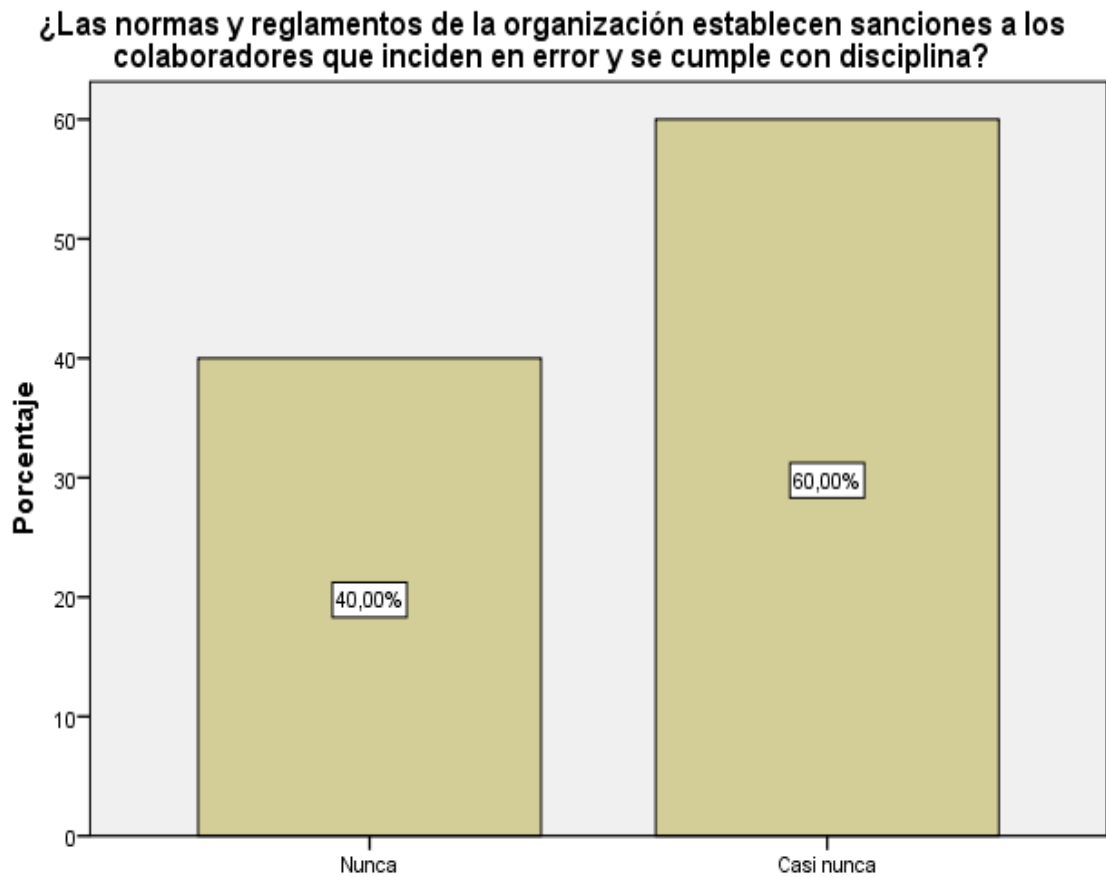
**¿Ante una incidencia que debilite el servicio los jefes tienen autonomía para tomar decisiones?**



**¿Ante una incidencia que debilite el servicio los jefes tienen autonomía para tomar decisiones?**

**Pregunta 24: ¿Las normas y reglamentos de la organización establecen sanciones a los colaboradores que inciden en error y se cumple con disciplina?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

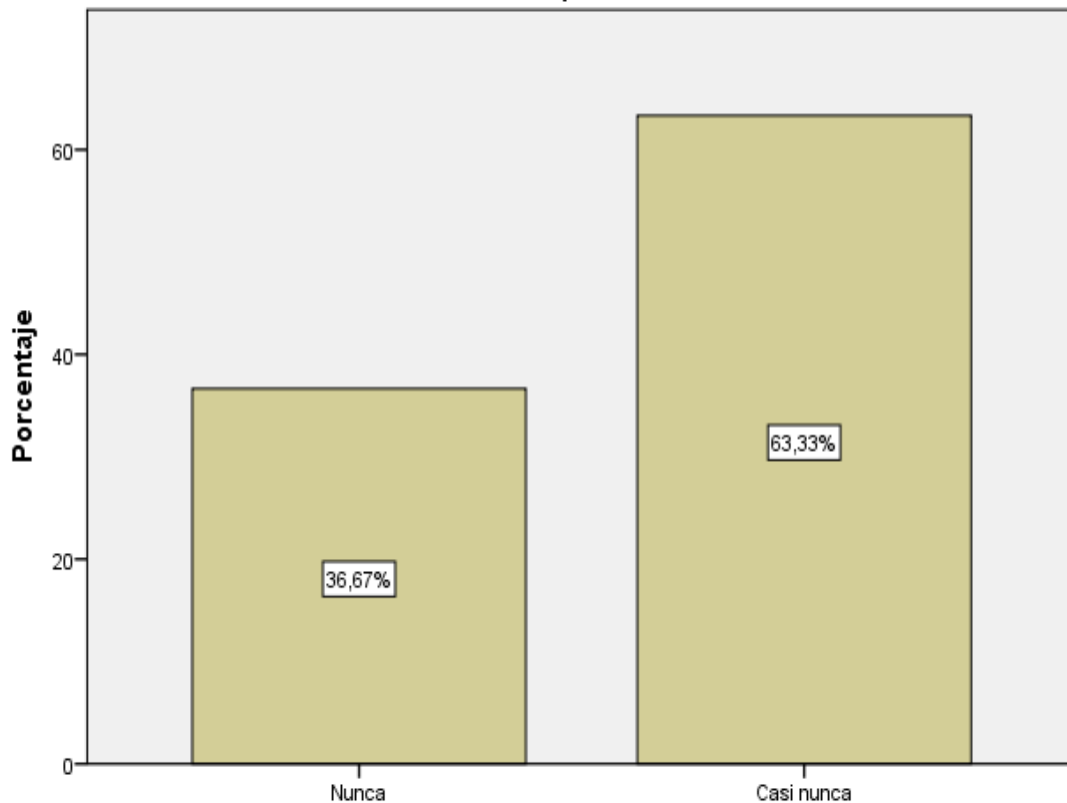


**¿Las normas y reglamentos de la organización establecen sanciones a los colaboradores que inciden en error y se cumple con disciplina?**

**Pregunta 25: ¿Las relaciones interpersonales son sólidas en el área, pues todos suman ante una debilidad en los procedimientos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Las relaciones interpersonales son sólidas en el área, pues todos suman ante una debilidad en los procedimientos?**

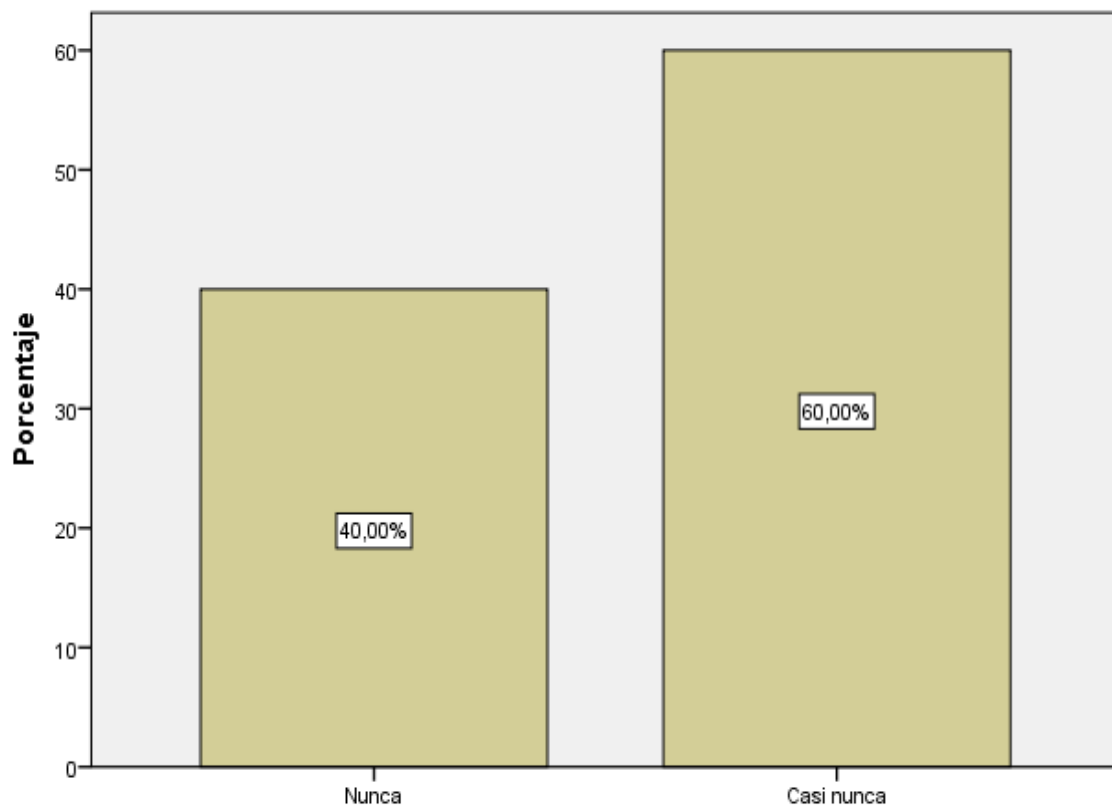


**¿Las relaciones interpersonales son sólidas en el área, pues todos suman ante una debilidad en los procedimientos?**

**Pregunta 26: ¿Quiénes representan las jefaturas han sido seleccionados por experiencia y conocimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

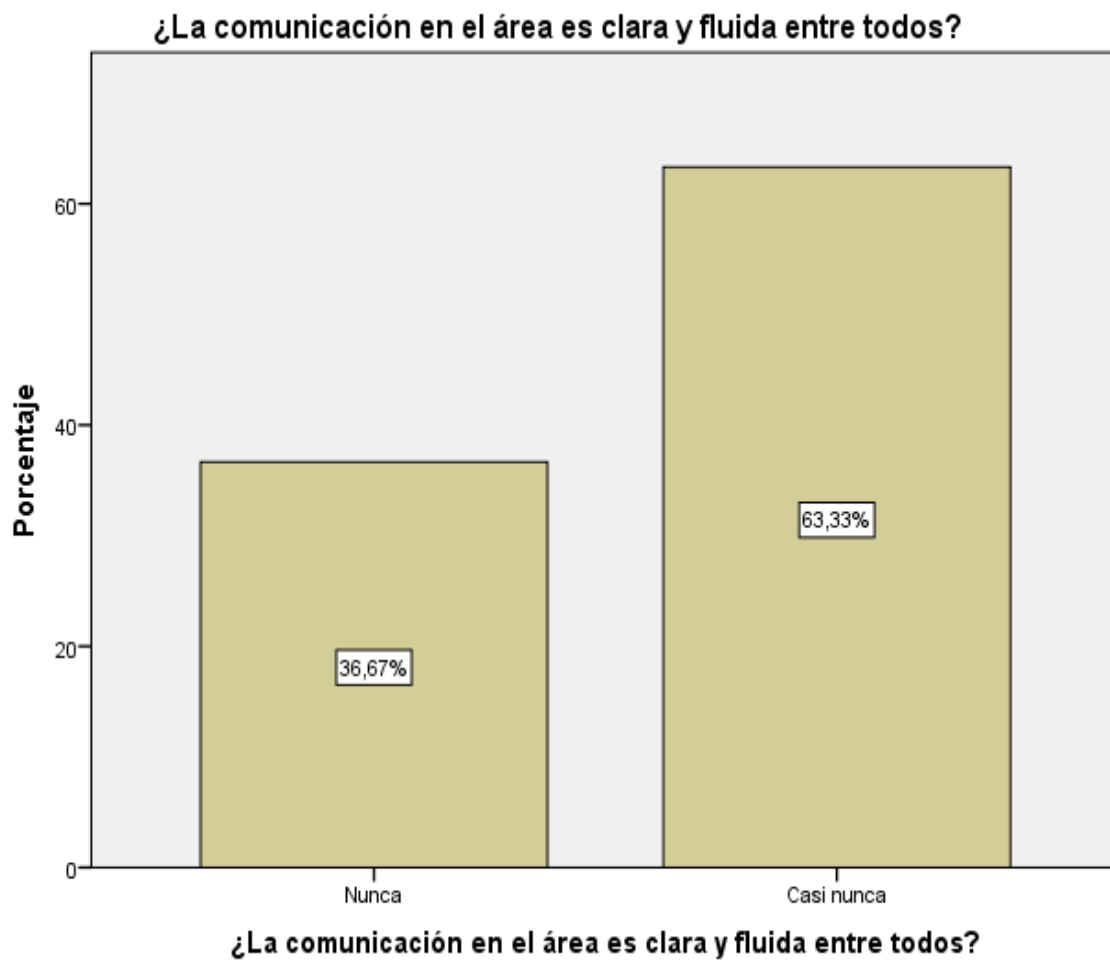
**¿Quiénes representan las jefaturas han sido seleccionados por experiencia y conocimiento?**



**¿Quiénes representan las jefaturas han sido seleccionados por experiencia y conocimiento?**

**Pregunta 27: ¿La comunicación en el área es clara y fluida entre todos?**

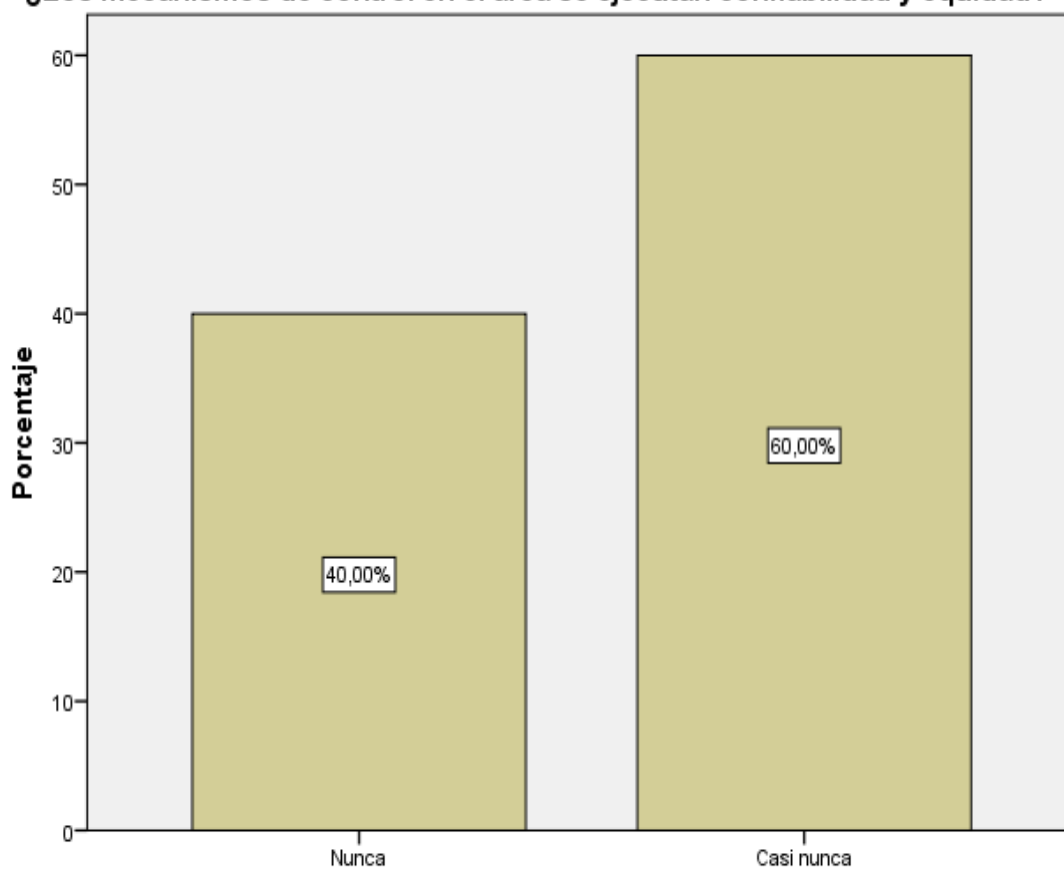
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Pregunta 28: ¿Los mecanismos de control en el área se ejecutan confiabilidad y equidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Los mecanismos de control en el área se ejecutan confiabilidad y equidad?**



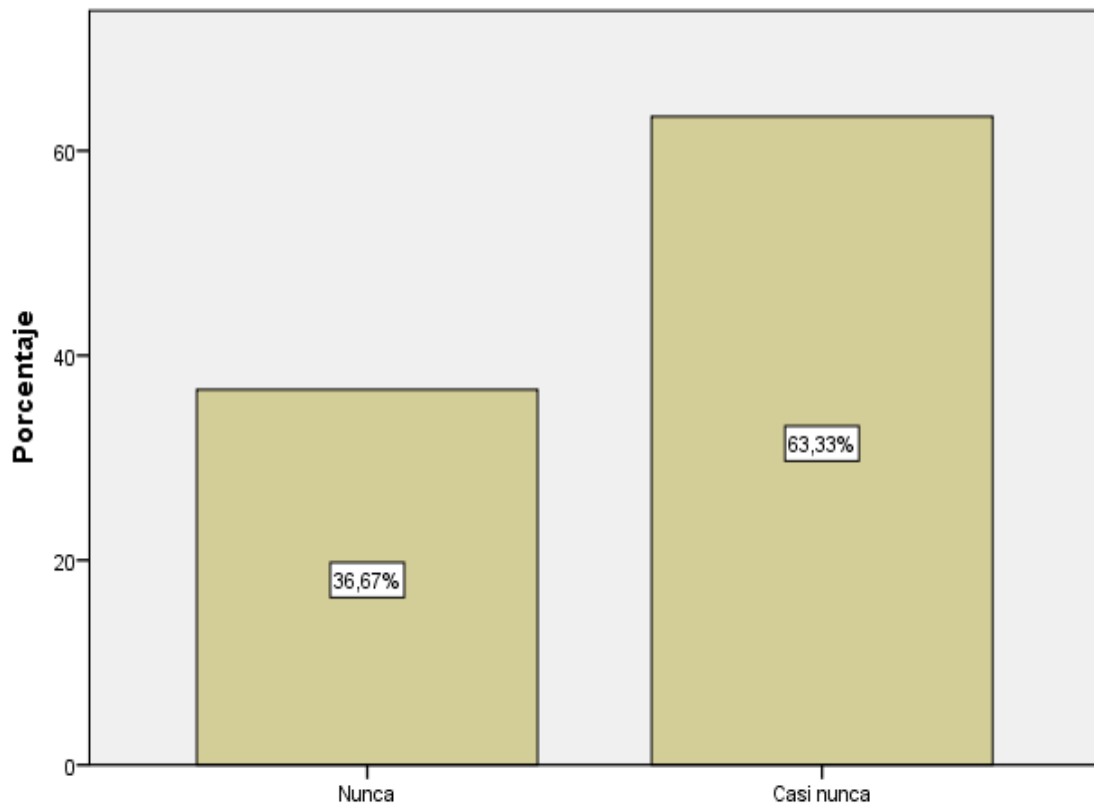
**¿Los mecanismos de control en el área se ejecutan confiabilidad y equidad?**



**Pregunta 29: ¿Ante una situación de conflictos los jefes y la gerencia actúan sin postergación en la solución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Ante una situación de conflictos los jefes y la gerencia actúan sin postergación en la solución?**

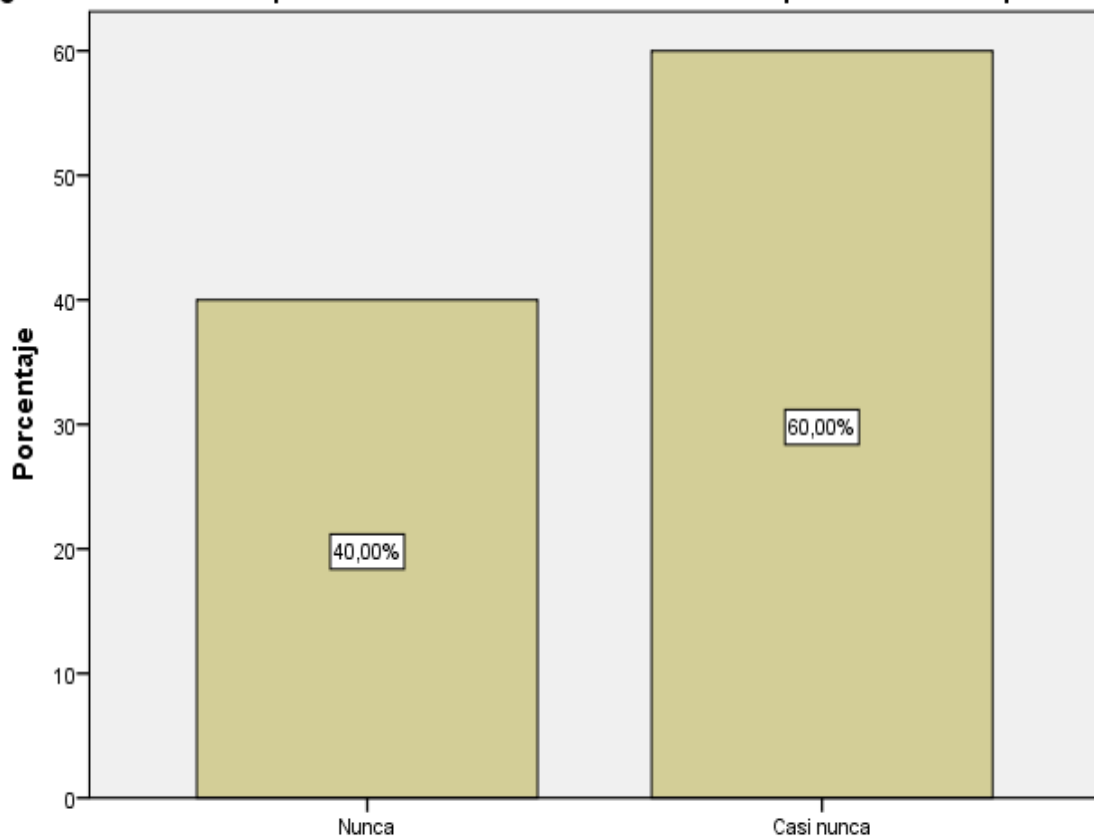


**¿Ante una situación de conflictos los jefes y la gerencia actúan sin postergación en la solución?**

**Pregunta 30: ¿El reconocimiento público del buen colaborador es una política de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

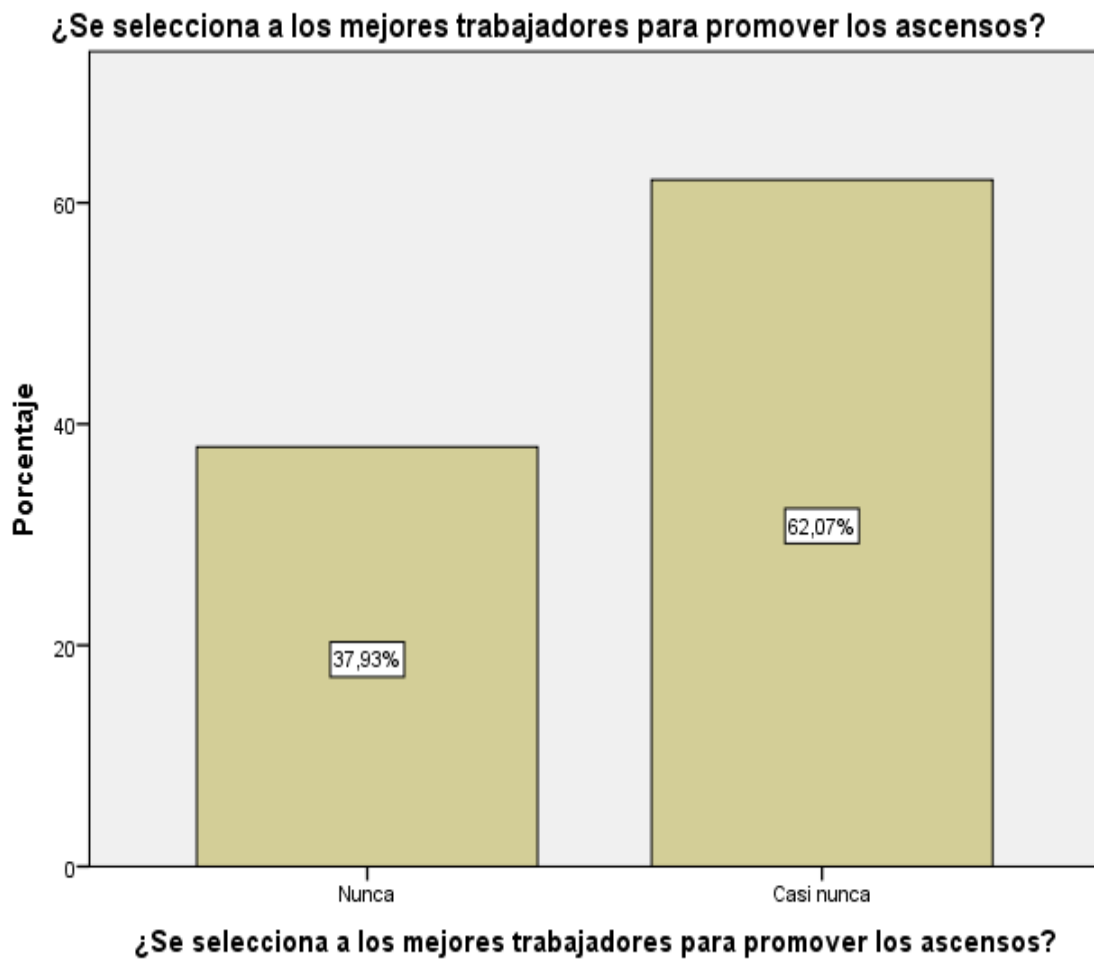
**¿El reconocimiento público del buen colaborador es una política de la empresa?**



**¿El reconocimiento público del buen colaborador es una política de la empresa?**

**Pregunta 31: ¿Se selecciona a los mejores trabajadores para promover los ascensos?**

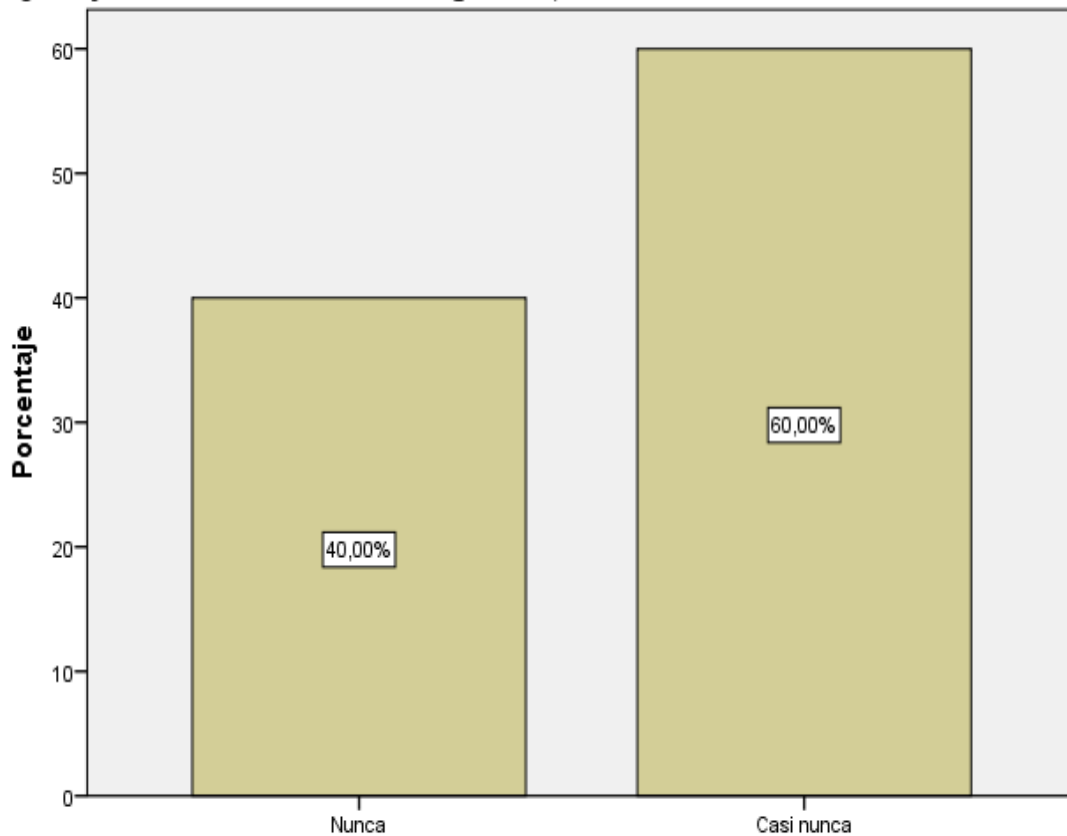
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	37,9	37,9
	Casi nunca	18	60,0	62,1	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		



**Pregunta 32: ¿Se ejecutan actividades de integración,  
recreación entre los colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**¿Se ejecutan actividades de integración, recreación entre los colaboradores?**

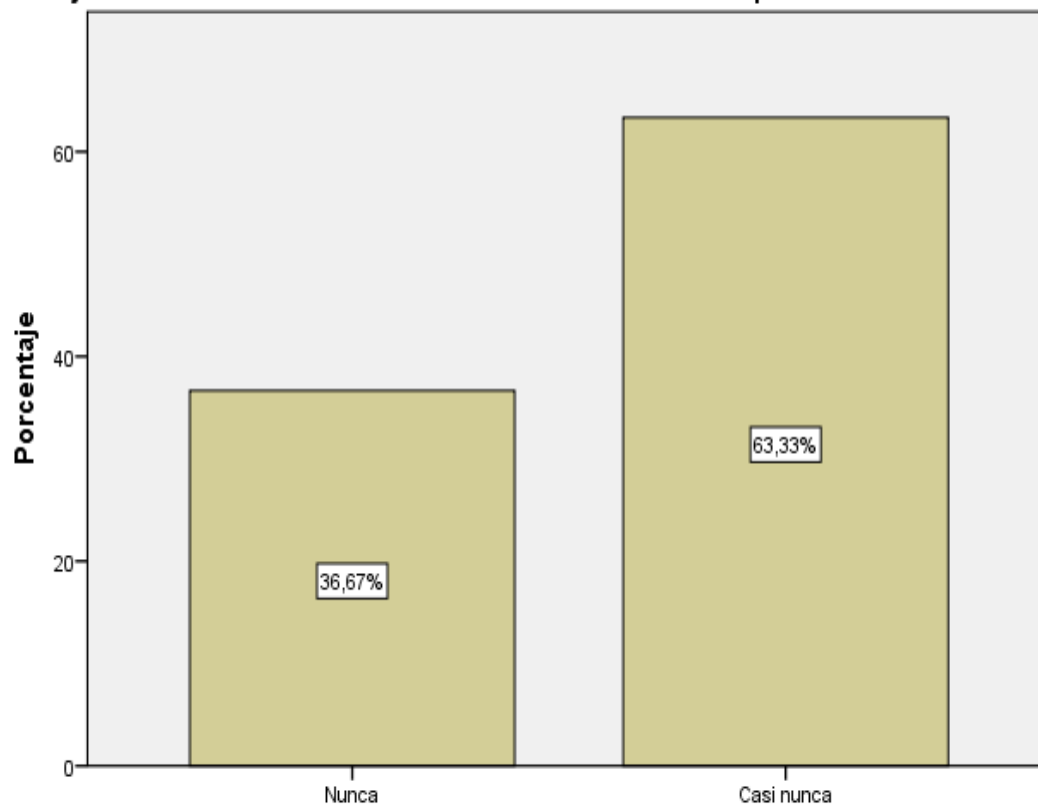


**¿Se ejecutan actividades de integración, recreación entre los  
colaboradores?**

**Pregunta 33: ¿Los colaboradores que dan sostenimiento a las áreas con habilidades, las jefaturas determinan la cuotas de autonomia en sus procedimientos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Los colaboradores que dan sostenimiento a las áreas con habilidades, las jefaturas determinan la cuotas de autonomia en sus procedimientos?**



**¿Los colaboradores que dan sostenimiento a las áreas con habilidades, las jefaturas determinan la cuotas de autonomia en sus procedimientos?**