



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la  
empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

MENDO MARTÍNEZ, CÉSAR MANUEL

**ASESOR:**

MG. SUASNABAR UGARTE, FEDERICO ALFREDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**



.....  
**PRESIDENTE**

**Mg. AGLIBERTO CESAR CIFUENTES LA ROSA**



.....  
**SECRETARIO**

**Mg. MARCO ANTONIO CANDIA MENOR**



.....  
**VOCAL**

**Mg. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE**

### **Dedicatoria**

Dedico este esfuerzo a mis padres que siempre  
Estuvieron brindándome su apoyo incondicional  
De ser una excelente persona cada día.  
También a mis dos grandes papás que se  
encuentran en el cielo siempre guiándome en el  
buen camino.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis profesores que me dieron una buena enseñanza profesionalmente durante estos 5 años y a mi señorita enamorada que estuvo siempre conmigo apoyándome y dándome fuerzas para ser el profesional que seré en estos momentos.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo César Manuel Mendo Martínez con DNI N° 72214426, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerado en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declare bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

Lima, Noviembre del 2017



---

Cesar Manuel Mendo Martínez  
DNI: 72214426

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el área de Ventas de la Empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.”** La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

César Manuel Mendo Martínez

## Índice

<b>Página del Jurado</b> .....	2
<b>Dedicatoria</b> .....	3
<b>Agradecimiento</b> .....	4
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	5
<b>Presentación</b> .....	6
<b>Resumen</b> .....	10
<b>Abstract</b> .....	11
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	12
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	14
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	19
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	25
<b>1.5. Justificación</b> .....	26
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	27
<b>1.7. Objetivos</b> .....	27
<b>II. MÉTODO</b> .....	28
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	28
<b>2.2. Variables y Operacionales</b> .....	29
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	32
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .	32
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	37
<b>2.6. Aspectos Éticos</b> .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	46

<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>
<b>N° 1 Cuestionario de Clima Organizacional.....</b>	<b>56</b>
<b>N°2 Cuestionario de Desempeño Laboral.....</b>	<b>57</b>
<b>N° 3 Validación de los cuestionarios.....</b>	<b>58</b>
<b>N° 4 Matriz de Consistencia.....</b>	<b>72</b>
<b>N°5 Tabla de Especificaciones.....</b>	<b>73</b>
<b>N°6 Matriz de evidencias internas para la discusión .....</b>	<b>75</b>
<b>N° 7 Matriz de evidencias externas para la discusión .....</b>	<b>76</b>
<b>N° 8 Carta de Autorización .....</b>	<b>77</b>
<b>N° 9 Resultados del Porcentaje de Similitud Turnitin .....</b>	<b>78</b>
<b>N°10 Acta de aprobación de originalidad de proyecto de tesis .....</b>	<b>80</b>



## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

1. TABLA 1 .....	38
2. TABLA 2 .....	39
3. TABLA 3 .....	40
4. TABLA 4 .....	41
5. GRÁFICO 1 .....	48
6. GRÁFICO 2 .....	49
7. GRÁFICO 3 .....	50
8. GRÁFICO 4 .....	51
9. GRÁFICO 5 .....	52
10. GRÁFICO 6 .....	53
11. GRÁFICO 7 .....	54
12. GRÁFICO 8 .....	55

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el área de Ventas de la Empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017”, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. La investigación es de metodología científica de tipo aplicada, con un estudio descriptivo correlacional y por su temporalidad de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta a través del cuestionario de preguntas empleando la escala de Likert, los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento dentro de la empresa. La validez de los instrumentos fue validada por juicio de expertos y la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, el cual obtuvo como resultado 0,947 para el clima organizacional y 0.911 para el desempeño laboral, asimismo concluimos que existe evidentemente una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

**PALABRA CLAVE:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral

## **Abstract**

The present research work entitled "Organizational Climate and Labor Performance in the Sales area of Sekur Perú SA, San Isidro, 2017", whose general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the collaborators in the Sales Area of the company Sekur Perú SA, San Isidro, 2017. The research is of applied scientific methodology, with a correlational descriptive study and its transverse temporality. The sample consisted of 70 workers of the company Sekur Perú S.A. Regarding the technique and data collection instrument, the survey was used through the questionnaire using the Likert scale, the data was collected and processed at a single moment within the company. The validity of the instruments was validated by expert judgment and reliability through the Cronbach's alpha, which resulted in 0.947 for the organizational climate and 0.911 for job performance, and we concluded that there is obviously a relationship between organizational climate and performance. labor.

**KEY WORD:** Organizational Climate, Work Performance

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Actualmente, todas las organizaciones a nivel mundial se rigen al buen desempeño laboral de sus colaboradores en sus áreas para llegar al objetivo que se tiene trazado, siendo así favorable a la organización. Dado el caso, en los últimos años las ventajas competitivas de las organizaciones han cambiado. Antes de la globalización, la mayoría de compañías que ofrecían al mercado un servicio o producto de buena calidad, con un atractivo precio que la competencia o canales de distribución eficientes, tenían asegurada su permanencia en el mercado. Carlos Bonilla, socio y vicepresidente ejecutivo de AB estudio de comunicación en México agrega que, “El buen clima organizacional como la ventaja competitiva” en términos de cultura organizacional una ventaja competitiva nos hace sobresalir como un don personal que hace, que nosotros mismos sobresalgamos ante nuestra competencia y ser mejor cada vez, siendo así importante para nuestra organización.

A nivel nacional, los expertos en Clima organizacional se tienen que mantener un buen clima teniendo en cuenta sus valores o políticas. Ya Chiavenato nos señala que en su teoría que, “el clima organizacional está íntimamente relacionado con el desempeño laboral hacia los miembros de la organización”. Cuando hay un buen desempeño laboral entre los colaboradores, el clima organizacional tiende a ser elevado y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y de colaboración entre los colaboradores. Sin embargo, cuando obtenemos bajo desempeño entre los colaboradores, sea por frustración o barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a disminuir. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, pudiendo, en casos extremos, llegar a estados de inconformidad, agresividad, tumulto, típicos de situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente con la organización. Un nuevo enfoque lo podemos encontrar de Hay Group Insigth de la Organización Korn Ferry, esta organización hizo un estudio sobre el Clima Organizacional, nos explica que, “El clima organizacional está orientado a identificar y potenciar no solamente el compromiso de los colaboradores, sino también de la capacidad organizacional de brindarnos apoyo para el éxito de los colaboradores”.

En el ámbito local, Según Díaz Escalante, Gerente de Gestión Humana de BDO Perú, los colaboradores que migran a otra empresa son en su mayoría personas que no pudieron crecer profesionalmente dentro de la compañía, estando en un mal clima organizacional esto se interpreta como la falta de motivación. “Para generar el sentido de pertenencia deben sentirse en un buen clima organizacional. Los incentivos y reconocimientos son una buena opción para poder levantar el desempeño de los colaboradores y así que la organización crezca. Esto no necesariamente tienen que ser monetarias, el reconocimiento tiene que ser de acuerdo a la persona por sus logros y por su desempeño que demuestre.

Por eso es importante conocer al talento y como se desenvuelve la persona dentro del área colocada. Se debe hacer de los talentos, emprendedores corporativos, mostrándole la oportunidad de emprender sus proyectos y mejoras dentro de la empresa para generar un compromiso y una fidelidad. Para que cuando ellos tengan que decidir si se mantienen en la empresa actual o no, su fidelidad los lleve a quedarse en la compañía en la que están trabajando por mucho más tiempo.

Sekur Perú es una compañía con más de 35 años en el mercado que se dedica a la importación y distribución de equipos de seguridad e higiene industrial, equipos de rescate, protección del medio ambiente, materiales peligrosos y lucha contra incendios. Cuenta con la división de servicio técnico, este es un servicio profesional a cargo de personal certificado para el mantenimiento de sus equipos de aire auto-contenido y circuito cerrado, equipos y detectores de gases, además de servicios con equipos de última generación que se realizan en el taller.

La problemática hallada en la empresa, se centra en el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas, esto hace que disminuya su productividad en el área de ventas, este contexto se desarrolla en base a la carencia de desempeño de no brindar incentivos, capacitaciones, remuneraciones y bonos a sus colaboradores, por lo cual, se deberá fortalecer y mejorar el clima organizacional en dicha institución brindando soluciones inmediatas para mejorar la productividad de nuestros ejecutivos de ventas.

Por ello, con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se logrará definir la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño Laboral de los

colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **INTERNACIONAL**

**Figuroa, L. (2015)**, para obtener el grado de licenciatura en psicología industrial/organizacional, desarrolló la “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental en la ciudad de Asunción, Guatemala” tiene como objetivo, establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental y sus objetivos específicos determinar el tipo de cultura organizacional en la institución gubernamental y los elementos que la conforman, establecer los elementos de la cultura que inciden en el desempeño de los colaboradores que laboran en la institución gubernamental, establecer la relación entre las variables demográficas de sexo, edad, el tiempo que tienen los trabajadores de laborar para la institución y su influencia tanto en la cultura organizacional como en el desempeño laboral. Teniendo como teoría a la teoría de Administración una perspectiva global de Robbins (2004), explica que el desempeño laboral es como un conjunto de habilidades físicas e intelectuales que se requieren para desarrollarse en un puesto de trabajo. Señala que el desempeño laboral se ve favorecido cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponden a su puesto; sin embargo, menciona que enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades de las personas es llevarlos a su fracaso, puesto que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de los mismos. Así mismo cuenta con una metodología de estudio correlacional por la relación que se establece entre las dos variables de estudio, concluyendo así que, la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual ha sido objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra.

*En esta tesis quieren buscar una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, en el cual no tienen una relación, la única diferencia estadística se encuentra entre la filosofía de la cultura organizacional con el desempeño laboral entre los trabajadores, lo cual nos explica que las políticas establecidas e ideologías guían las acciones institucionales que inciden en el desempeño de los trabajadores. Lo que se puede rescatar es el desempeño laboral de los trabajadores de la institución gubernamental es excepcional y superior en todas las áreas, funciones y aptitudes personales que sin lugar a dudas, contribuyen en alcanzar los resultados que se esperan.*

**Rodríguez, I. (2013)**, para obtener el grado de maestría en psicología con orientación laboral y organizacional, desarrollo “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública en la ciudad de Monterrey, Mexico.” tiene como objetivo, conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal y sus objetivos específicos es identificar el nivel del clima laboral con base a cada una de sus dimensiones, identificar el nivel del clima laboral en base a cada indicador por dimensión. Teniendo como teoría a la teoría de Administración una perspectiva global de Pérez de Maldonado (2004), explica que el clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y grupales. Así mismo cuenta con una metodología transversal – descriptivo, por lo cual se ha procedido con recopilar información de los actores haciendo uso de las técnicas instrumentos, concluyendo así que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.

*Lo que nos explica Rodríguez en su tesis es que en la dependencia pública con el tiempo maduro teniendo así resultados que refleja un grado regular de insatisfacción al ambiente que tiene la organización, la motivación de los colaboradores se ve seriamente afectada, reflejando al colaborador desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los niveles jerárquicos, falta de confianza por ende*

*el grado de dificultad de llevarlos a la retroalimentación de las acciones del personal es muy baja.*

**Luengo, Y. (2013)**, en su tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en educación, desarrollo “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial en el estado de Zulia, Venezuela” tiene como objetivo, analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia y sus objetivos específicos identificar los tipos de clima organizacional en centros de educación inicial, del municipio Mara, estado Zulia, identificar las habilidades profesionales de los docentes en el desempeño laboral en centros de educación inicial del municipio Mara, estado Zulia, establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación inicial del municipio Mara, estado Zulia. Teniendo como teoría a la teoría de Administración una perspectiva global de Marchart (2006), explica que el clima organizacional “Influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional”. Así mismo cuenta con una metodología de investigación descriptivo - correccional, por lo cual se ha procedido con recopilar información de los actores haciendo uso de las técnicas e instrumentos, concluyendo así que el clima organizacional identificado en los centros de Educación inicial, del municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la forma de decisiones.

*La investigación de Luengo me permitió conocer cómo influye el comportamiento hacia los miembros a través de percepciones que pueden filtrar con la realidad y acondicionar la motivación con el rendimiento profesional.*

## **NACIONALES**

**Montoya, D. (2016)**, en su tesis para optar por el grado de Magister en relaciones Laborales, desarrollo “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios”, tiene como



objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios. Según Robbins (2000) expone que los problemas que quieren ser tomados en cuenta para que la evaluación del desempeño del personal sea lo más objetiva posible. Así mismo cuenta con una metodología de investigación transversal correlacional. Concluyendo que, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.

*Lo que Montoya nos comenta es que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral ya que en los colaboradores de PTS Perú influye mucho el ambiente de trabajo para un mejor desempeño entre sus colaboradores.*

**Huamaní, N. (2015)**, en su tesis para optar por el grado de licenciado en Administración de empresas, desarrollando “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013, en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima” tiene como objetivo, explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima línea 1 en el 2013. Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Así mismo cuenta con un tipo de estudio correlacional – explicativo, por el cual se ha procedido a recolectar información de los autores haciendo uso de sus instrumentos, concluyendo así que el personal de conducción de trenes del metro de Lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son

buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

*Lo que Huamani nos quiere comentar en su tesis es que en la línea 1 del metro de Lima cumplen con un ROI (Reglamento Operativo Interno) que corresponde a las obligaciones, calidad y responsabilidad de los colaboradores que trabajan en la línea 1 del metro de Lima. Siendo así que existe una gran relación entre el clima organizacional y la influencia del desempeño laboral de sus colaboradores.*

**Quispe, E. (2015)**, en su tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración de empresas, desarrollo “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” tiene como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, sus objetivos específicos es determinar la relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas. Teniendo como teoría, a la teoría de Administración una perspectiva global de Ivancevich (2006), Señala que el clima Organizacional es el estudio de comportamientos, desempeño y actitudes, implicarse en una base de teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores acciones individuales y capacidades de aprendizaje mientras se trabaja en grupos y dentro de organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus misiones, recursos humanos estrategia y objetivos. Así mismo cuenta con una metodología de investigación correlacional, por la cual se ha procedido con recopilar información de los actores haciendo uso de las técnicas e instrumentos. Teniendo como conclusión, con relación al objetivo general en determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística

demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

*En esta investigación existe una gran relación entre sus variables de clima organizacional y desempeño laboral ya que en la actualidad existen malestares entre los colaboradores de la municipalidad distrital de Pacucha teniendo como factores las variables ya mencionadas, cabe resaltar que en esta investigación se tendrá que evaluar las relaciones que existen entre sus dimensiones para poder llegar a un acuerdo y a una mejoría.*

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

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es un tema sumamente importante hoy en día para todas las organizaciones, ya que puede ser un vínculo positivo dentro de las organizaciones o un obstáculo en el desempeño de los colaboradores, estas siempre buscan una continua mejora y así conseguir un crecimiento como empresa, pero no deben perder de vista el recurso más importante, el recurso de la gestión Humana.

#### **Rensis Likert (Citado por Brunnet, 2011) expone:**

La teoría de Likert es una de las dinámicas y explicativas del clima organizacional, desarrollo esta teoría denominada “Los sistemas de organización” que permite concebir en términos de causa – efecto, la naturaleza de los climas estudiados y sus variables.

*En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la actualidad en la que se encuentra trabajando.*

#### **Hall (1996), señala que:**

La especial importancia del clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existente, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de la organización. (p. 169)

*Hall nos explica que la importancia del clima organizacional depende mucho del comportamiento del colaborador en el área que este ubicado haciendo que se desempeñe de la mejor forma.*

**Chiavenato (2012) señala que:**

El concepto de clima organizacional representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta.

*Chiavenato me hace entender que el clima organizacional es la calidad del ambiente de la organización, que depende mucho sobre la motivación que se le dé al colaborador para que tenga un desempeño laboral estupendo.*

**Dimensiones del Clima Organizacional**

Según Chiavenato (2012), clasifico las siguientes dimensiones: Liderazgo, Motivación y Comunicación.

**LIDERAZGO**

Según Fiedler (2002), “se basa en el hecho de que no existe un estilo único y mejor liderazgo para toda y cualquier situación. Los estilos eficaces de liderazgo son contingenciales (Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista) “.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de cinco indicadores.

- Comunicación: La comunicación por parte de la administración debe reflejar apropiadamente la verdadera realidad de las políticas de la compañía como se refleja en Sekur Perú.
- Trabajo en equipo: Es la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.
- Manejo de conflictos: Es un proceso que se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus

objetivos o intereses, también se puede definir como una lucha expresa entre dos o más partes interdependientes

- Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, persona, social.
- Proactivo: Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

## **MOTIVACION**

Según la propuesta de Herzberg, (1968), “la motivación radica en lo que él denominó enriquecimiento de tareas”. El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo”.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de cinco indicadores.

- Estimulo: Se contempla por medio de recompensas o también llamados estímulos, que despiertan en el individuo la motivación para realizar algo
- Recompensa: suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo.
- Remuneración: Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo.
- Necesidades: Es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor.
- Persistencia: Es firmeza y constancia en la manera de ser o de hacer una tarea.

## COMUNICACION

Según Chiavenato (1995), “La comunicación es importante para la relación interpersonal y para explicar con claridad, a los subalternos, las razones de las decisiones tomadas. Estos deben recibir de los superiores un flujo de comunicación capaz de satisfacerles las necesidades”.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de cuatro indicadores.

- Colaboración: significa cooperación, ayuda, participar y que es la sensación de que las empresas y los empleados deben tener entre sí, tiene que haber un intercambio mutuo de colaboración entre toda la organización para que fluya mejor
- Integración: Entendemos por integración, el seleccionar al personal competente para los puestos de la organización; es reunir todos los elementos materiales, económicos, técnicos y humanos.
- Interés: Equivale a el amor de sí mismo y es un motivo legitimo para la actividad, aunque no pueda ser el único regulador de nuestros actos, ni tampoco el fundamento de todas las relaciones económicas, como pretende un buen número de los escritores de esta ciencia.

## DESEMPEÑO LABORAL

**Según Ales Martha (2002) expone:**

“La evaluación del desempeño sirve para supervisor al personal que tiene como principal objetivo desarrollar el crecimiento personal y profesional del trabajador lo que conlleva a la mejora de resultados para la organización y el manejo de los recursos y También crea una adecuada relación entre jefe y trabajador, satisfaciendo la necesidad del otro” (p27)

*Martha nos explica que el desempeño laboral tiene como finalidad observar el crecimiento del colaborador mediante su desenvolvimiento en el área elegida, en la cual el colaborador tendrá que desempeñarse con conocimientos aprendidos para brindar resultados positivos a la organización.*

**Según Whitmore Jhon (2002) expone:**

“El desempeño consiste en mirar más allá de lo que se espera y establecer normas más altas que superen la expectativa y generen resultados satisfactorios”. (p. 105)

*Jhon nos explica que el colaborador tendrá que desempeñarse técnica o profesionalmente para poder obtener resultados mediante su desenvolvimiento ante todo obstáculo en la organización y así brindar resultados positivos.*

**Según Robbins y Judge (2013) expone:**

“La evaluación del desempeño es un Sistema que provee a la organización retroalimentación y que influye en el incremento de las capacidades y habilidades del trabajador, También tiene como fin ayudar en las decisiones de quienes merecen un ascenso, aumento de sueldo o despido”. (p555)

*Robbins y Judge nos explica que el desempeño se puede evaluar mediante un sistema que brinda que la organización tenga una retroalimentación que el mismo colaborador tenga un aprendizaje en sus capacidades y habilidades.*

**Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según Robbins y Judge (2013), clasifico las siguientes dimensiones: Eficiencia, Capacitación y Habilidad.

**EFICIENCIA**

Bandura, (1997), define la eficiencia como: “creencia compartida por el grupo en un conjunto de capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para ciertos niveles de logro.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de seis indicadores.

- Autoestima: es la fuerza innata que impulsa el organismo hacia la vida, hacia la ejecución armónica de todas sus funciones y hacia su desarrollo que le dota de organización y direccionalidad en todas sus funciones y procesos, ya sea en estos cognitivas, emocionales o motores.
- Compromiso: Se define como el vínculo de lealtad por el cual un trabajador decide permanecer en su empresa. El compromiso es como una interfaz de dos vías entre una empresa y un trabajador

- **Ascenso Laboral:** En el contexto laboral, se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado. El temor a este aumento de responsabilidad lleva a muchos trabajadores a conformarse con sus puestos, en lugar de aspirar a un ascenso dentro de su compañía.
- **Lealtad:** Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones (como la empresa para la cual trabaja) y a su nación.
- **Satisfacción laboral:** Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos
- **Identidad:** Es una parte de la personalidad que se refiere a lo singular, pero se opera en el orden de lo intersubjetivo, en la relación con los otros. En nuestra sociedad el trabajo es constitutivo de nuestra identidad: lo que hago condiciona quién soy.

## **CAPACITACION**

Según McClelland (1973), La capacitación es el desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se plantea un enfoque de ésta para el desarrollo de competencias laborales.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de cuatro indicadores.

- **Innovación:** Es aquella que tiene una vinculación con la gestión de personas y por tanto se refiere a la adopción de soluciones innovadoras en los procesos de recursos humanos (selección, promoción, formación, retribución y desvinculación), en la organización del trabajo (teletrabajo, trabajo a tiempo parcial).
- **Desarrollo Profesional:** A lo largo de la vida, las personas están inmersas en un proceso de crecimiento que puede referirse al plano personal (nivel de madurez, mayor experiencia, reflexión interior) y también, en el plano del trabajo



- **Pertinencia:** Es una referencia al mundo laboral después de egresar de la educación formal y como una adecuación de lo que se ofrece en el mundo escolar a los diversos grupos de edad
- **Seguridad:** Tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

## **HABILIDAD**

Según Petrovski, (1980), Una habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad, es lograr un dominio de un sistema complejo de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y de los hábitos que posee el sujeto.

Esta dimensión es aplicativa al trabajo, comprende de cuatro indicadores.

- **Adaptabilidad:** Es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables
- **Satisfacción al cliente:** Es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido o consumido.
- **Formación Académica:** Remite a ese apartado del currículum profesional que describe la trayectoria formativa del candidato. Refleja una línea temporal a lo largo de la que la persona ha podido cursar unos estudios determinados.
- **Control de estrés:** Es eficaz cuando una persona utiliza estrategias de afrontamiento o cambio de situaciones estresantes.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?

#### **1.5. Justificación**

##### **1.5.1. Justificación Teórica.**

La presente investigación tiene como finalidad desarrollar conceptos y teorías acerca de las variables como el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral desarrolladas por autores conocidos. Se perfilara en las bases teóricas que afirmaran contrastar diferentes conceptos de la Administración en una realidad específica: la empresa SEKUR PERU S.A.

##### **1.5.2. Justificación metodológica**

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, el cual sigue unas ciertas reglas previamente establecidas para el uso correcto de los instrumentos de medición, encuestas que son validadas por el juicio de expertos, por ello para el uso del instrumento se usara la técnica del encuesta ya que se encuestara a toda la población, ya que está compuesta de todos los trabajadores del área de producción que comprenden 70 personas, para el análisis de estos datos se utilizara el programa SSPS el cual medirá la fiabilidad y la correlación de las variables.

##### **1.5.3. Justificación Práctica**

Esta investigación se justifica en el ámbito social porque a partir de los resultados nos permitirá la mejora de la capacitación generando un buen desempeño por parte de los colaboradores, lo cual se reflejará en el incremento de la ventas y desarrollo

por otro lado nos ayudara a medir el crecimiento de los colaboradores y ver quienes se merecen un aumento de sueldo, subir de cargo, entre otros. Para que ellos se sientan satisfechos con lo que la empresa les brinda.

#### **1.5.4. Justificación Social**

La presente investigación busca ayudar a que los trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A. puedan tener un mejor sistema de capacitaciones en la organización según la función que realizan, y así mejorar el desempeño laboral, lo cual los ayudara a beneficiarse económicamente y profesionalmente.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

#### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

Existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

Existe relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017

Existe relación entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

#### **1.7.2. Objetivo Especifico**

Analizar la relación que existe entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

Identificar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

Identificar la relación que existe entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Según Hernández S. (2010). El diseño de la investigación es una estrategia que sirve al investigador para disolver las preguntas de la investigación, nos señala que hacer, para cumplir con los objetivos de estudio y resolver las interrogaste, analizar las hipótesis planteadas en una situación particular.

Por lo tanto, esta investigación será de diseño no experimental porque no manipula las variables y solo observa fenómeno y como se da en su ambiente, las cuales son Clima Organizacional y Desempeño laboral de la empresa Sekur Perú S.A.

Por ello el diseño no experimental por temporalidad es de corte transversal. Hernández (2010) explica que es un corte transversal el encargado de recolectar datos en un tiempo y momento único sin brindar más tiempo para la recolecta datos.

Vara (2010). La investigación de tipo aplicada porque los resultados plantean posibles soluciones que se tomará para la práctica en la organización en donde se investigará el problema actualmente.

Por ello Vara (2010). El nivel de investigación es descriptivo correlacional porque, describen el grado de relación entre las variables investigadas, para saber la relación causa - efecto.

Por lo tanto, la investigación es de nivel descriptivo correlacional porque estudia la relación, asociación o causa – efecto de las variables Clima Organizacional y Desempeño laboral.

Según Hernández S. (2008) el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos para acreditar la hipótesis, usando como base la medición numérica y el análisis estadístico con el cual busca probar teorías.

Por lo planteado anteriormente, la investigación es de enfoque cuantitativo porque se encargará de recoger datos mediante las encuestas enfocadas a los empleados de la empresa Sekur Perú S.A.

## **2.2. Variables y Operacionales**

### **VARIABLE 1: Clima Organizacional**

Según la propuesta de Chiavenato, (1994) “el clima organizacional constituye el medio interno de una organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional se combina en varios aspectos de la realidad, que se superponen mutuamente en diferentes grados, como el tipo de organización, la tecnología, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.”

#### **DEFINICION OPERACIONAL**

El clima organizacional se determinará de acuerdo al estudio de las dimensiones: Liderazgo, Motivación y Comunicación.

### **VARIABLE 2: Desempeño Laboral**

Son los resultados en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen producción como el que se brinda a través de un post servicio. (Robbins y Judge 2013, p.555)

#### **DEFINICION OPERACIONAL**

La productividad laboral se determinará de acuerdo al estudio de las dimensiones: Eficiencia, Capacitación y Habilidad.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	En el ambiente psicologico y social que existe en una organización, el cual condiciona el comportamiento de sus integrantes ( Chiavenato, 2014, 89)	Se realizara una encuesta a los trabajos para medir el clima organizacional, a traves de un cuestionario integrado por 28 preguntas basadas en los indicadores de sus respectivas dimensiones, para el cual se utilizara el programa SPSS.	Liderazgo	Comunicación	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Trabajo en equipos	3,4	
				Manejo de conflictos	5,6	
				Toma de decisiones	7,8	
			Motivación	Proactivo	9,10	
				Estimulo	11,12	
				Recompensa	13,14	
				Remuneración	15,16	
				Necesidades	17,18	
			Comunicación	Persistencia	19,20	
				Colaboración	21,22	
				Integración	23,24	
				Comunicación Horizontal	25,26	
	Interes	27,28				

# DESEMPEÑO LABORAL

Son los resultados en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen producción como el que se brinda a través de un post servicio. (Robbins y Judge 2013, p.555)

Se realizara una encuesta a los trabajos para medir el clima organizacional, a través de un cuestionario integrado por 28 preguntas basadas en los indicadores de sus respectivas dimensiones, para el cual se utilizara el programa SPSS.

Eficiencia	Autoestima	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Compromiso	3,4	
	Ascenso laboral	5,6	
	Lealtad	7,8	
	Satisfacción Laboral	9,10	
	Identidad	11,12	
Capacitación	Innovación	13,14	
	Desarrollo profesional	15,16	
	Pertinencia	17,18	
	Seguridad	19,20	
Habilidad	Adaptabilidad	21,22	
	Satisfacción al cliente	23,24	
	Formación Académica	25,26	
	Control de estrés	27,28	

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población:**

Es la totalidad de elementos que está constituida por unidades de análisis, las cuales presentan características en común (Tamayo, 1997, p. 176).

La población está conformada por 70 colaboradores de la empresa Sekur Perú S.A. de San Isidro.

#### **Muestra:**

La muestra es la recolección de información sobre la totalidad de las personas involucradas en un problema de estudio (Sabino, 2002, p. 71).

La empresa Sekur Perú S.A. de San Isidro cuenta con el Área de Ventas, que está conformada por 70 colaboradores, debido a que la población es pequeña se toma el total de esta, por ello se aplicara la encuesta.

#### **Muestreo:**

Según Siampieri (2010), todos los individuos de la población podrían formar parte de la muestra, poseen probabilidad positiva de ser parte de la muestra, el cual será utilizado en la presente investigación por ser de carácter riguroso y científico.

La muestra se considerará mediante un muestreo probabilístico y aleatorio simple.

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

#### **Técnicas de recolección de Datos:**

La encuesta es una averiguación técnica de información en la que el investigador realiza preguntas a los investigados sobre los datos que se desean conseguir (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 210).

La técnica que se aplicará para la recolección de datos en esta investigación será la encuesta.

#### **Recolección de datos**

Es la recopilación de la data con respecto a los fenómenos de las unidades de análisis, grupos, participantes, etc.; conllevando a estructurar una serie de procesos



para su adecuado análisis (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 208).

### **Instrumento de recolección de datos**

La encuesta es un conjunto sistemático de preguntas escritas que se relacionan con las variables e indicadores de investigación (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 211).

El instrumento que se utilizará en la investigación será el cuestionario con escala Likert.

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Da a entender que el escalamiento de tipo Likert, trata en un conjunto de ítems planteados en aspectos de juicio o afirmaciones, en las cuales se presentara la respuesta de las personas encuestadas. (p. 245).

### **Validación**

La validez según Sampieri (2014) es el grado de medición que se da a la variable por medio de la encuesta.

Respecto a la investigación la validación del instrumento será evaluado por 2 metodólogos y 3 temáticos de la Universidad Cesar Vallejo, para así indicar el nivel de validez del instrumento.

### **Validación de la variable Clima Organizacional**

La validez de este instrumento se llevó a cabo por el juicio de expertos los cuales son 2 metodólogos y 3 temáticos de la carrera de administración.

**Tabla N°1. Validación de juicio de expertos primera variable: Clima Organizacional**

ARIAL						
CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
OBJETIVIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
PERTINENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
ACTUALIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
ORGANIZACIÓN	70%	75%	75%	80%	75%	375%
SUFICIENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
CONSISTENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
COHERENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
METODOLOGIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
<b>TOTAL</b>						75%
<b>Fuente: Elaboración Propia</b>						

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} \%$$

$$CV = 75\%$$

## Validación de la variable Desempeño Laboral

Tabla N°2. Validación de juicio de expertos segunda variable: Desempeño Laboral

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	70%	74%	75%	80%	75%	374%
OBJETIVIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
PERTINENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
ACTUALIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
ORGANIZACIÓN	70%	75%	75%	80%	75%	375%
SUFICIENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	70%	75%	75%	80%	75%	375%
CONSISTENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
COHERENCIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
METODOLOGIA	70%	75%	75%	80%	75%	375%
<b>TOTAL</b>						74.98%
Fuente: Elaboración Propia						

$$CV = \frac{3749}{10 * 5} \%$$

$$CV = 74.98\%$$

**Tabla N° 3:** *Validación de expertos de cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral.*

<b>EXPERTO N°1</b>	<b>Mg. Cardenas Canales, Daniel</b>
<b>EXPERTO N°2</b>	<b>Mg. Graus Cortes, Lupe</b>
<b>EXPERTO N°3</b>	<b>Mg. Cifuentes La Rosa, César</b>
<b>EXPERTO N°4</b>	<b>Mg. Paz Liendo, Lorena</b>
<b>EXPERTO N° 5</b>	<b>Mg. Romero Pacora, Jesús</b>

**Confiabilidad:**

Según Hernández (2010, p.200), nos comenta que la confiabilidad de un instrumento de medición, hace énfasis en el grado de su aplicación repetida al mismo individuo da resultados iguales.

En la presente investigación se buscará una confiabilidad mayor de 70 mediante el alfa de Cronbach.

**Tabla N° 4.** *Fiabilidad de la variable Clima Organizacional*

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,947	28

Los datos procesados en el SPSS, se obtuvo un 0,947 de confiabilidad en el cuestionario de la Variable Clima Organizacional, que se realizó a 70 trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A. Lo que permite conocer el equilibrio de los ítems ya que obtuvo una buena confiabilidad.

**Fiabilidad de la variable: Desempeño Laboral**

**Tabla N° 5. Fiabilidad de la variable Desempeño Laboral**

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,911	28

Los datos procesados en el SPSS, se obtuvo un 0,911 de confiabilidad en el cuestionario de la Variable Clima Organizacional, que se realizó a 70 trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A. Lo que permite conocer el equilibrio del ítem ya que obtuvo una buena confiabilidad.

**2.5. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida mediante el cuestionario que aplicaremos a los trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A. Se llenará al programa SPSS (statistical product and service solutions) con el fin de analizar y procesar información para luego poder observar los resultados que se reflejaran en tablas y gráficos.

**2.6. Aspectos Éticos**

La presente investigación tomará en cuenta los siguientes aspectos éticos.

**Confidencialidad:** La identidad de la empresa y las personas participantes en la investigación se mantendrán en absoluta reserva.

**Originalidad:** Toda la información presentada en el trabajo como fuentes bibliográficas mostradas carece de plagio.

**Veracidad:** La información mostrada en este trabajo es totalmente real y carece de datos falso.

### III.RESULTADOS

Tabla N° 1. *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	EXCELENTE		SPEARMAN
REGULAR	22.9%	0.0%	22.9%	0.665
BUENO	27.1%	1.4%	28.5%	
EXCELENTE	42.9%	5.7%	48.6%	SIG. (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	92.9%	7.1%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN

Si observamos en la tabla siguiente las variables en forma independiente, se podría afirmar que el Clima Organizacional es Excelente en 48.60% y que el Desempeño laboral se encuentra en Buena con un 92.90%

Claro está que el objetivo general de la investigación es identificar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de ventas de la empresa Sekur Perú S.A. San Isidro 2017. Que en los resultados Podemos observar que cuando el Clima Organizacional es Excelente el Desempeño Laboral es Buena con un 42.90%, por otro lado Podemos decir que cuando el Clima Organizacional es Buena el Desempeño Laboral es Bueno con 27.10%.

Así mismo tenemos como hipótesis general si existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de ventas de la empresa Sekur Perú S.A. San Isidro 2017: se confirma la hipótesis por la prueba estadística Rho de Spearman donde nos muestra un coeficiente relación de 0.665 con un nivel de significancia bilateral de 0.000.

Representada en valores porcentuales nos dice con un 66.5% que si existe correlación entre las variables y se califica como un nivel de correlación moderada.

**Tabla N° 2. Liderazgo y desempeño Laboral**

LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	EXCELENTE		SPEARMAN
REGULAR	17.1%	0.0%	17.1%	0.436
BUENO	27.1%	0.0%	27.1%	
EXCELENTE	48.6%	7.1%	55.7%	SIG. (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	92.8%	7.1%	100%	

**Fuente: Propia**

### INTERPRETACIÓN

Considerando el liderazgo como dimensión de la variable Clima Organizacional tiene una distribución en tres categorías de las cuales el 55.7% de los empleados encuestados nos dicen que el liderazgo que tienen ante el clima organizacional es excelente, seguido con un 27.1% que consideran que el liderazgo ante el clima organizacional es buena y el 17.1% es regular.

El primer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°2 nos muestra que cuando el liderazgo es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.

Por lo tanto como primera Hipótesis Especifica tenemos si existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.436 y una sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que hay correlación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro. Viendo la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 es una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); el resultado obtenido es débil.

**Tabla N° 3. Motivación y Desempeño Laboral**

MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	EXCELENTE		SPEARMAN
REGULAR	34.2%	0.0%	34.2%	0.746
BUENO	10.0%	0.0%	10.0%	
EXCELENTE	48.6%	7.1%	55.7%	SIG. (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	92.8%	7.1%	100%	

**Fuente: Elaboración Propia**

### INTERPRETACIÓN

Considerando la motivación como dimensión de la variable Clima Organizacional tiene una distribución en tres categorías de las cuales el 55.7% de los empleados encuestados nos dicen que la motivación que tienen ante el clima organizacional es excelente, seguido con un 34.2% que consideran que la motivación ante el clima organizacional es regular y el 10.0% es bueno.

El segundo objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°3 nos muestra que cuando la motivación es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.

Por lo tanto como segunda Hipótesis Especifica tenemos si existe relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.746 y una sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que hay correlación significativa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro. El resultado obtenido es moderado.



**Tabla N° 4. Comunicación y Desempeño Laboral**

COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	EXCELENTE		SPEARMAN
REGULAR	12.8%	1.4%	14.2%	0.305
BUENO	52.8%	4.3%	57.1%	
EXCELENTE	27.2%	1.4%	28.6%	SIG. (BILATERAL) = 0.010
TOTAL	92.8%	7.1%	100%	

**Fuente: Elaboración Propia**

### **INTERPRETACIÓN**

Considerando la comunicación como dimensión de la variable Clima Organizacional tiene una distribución en tres categorías de las cuales el 57.1% de los empleados encuestados nos que dicen que la comunicación ante el clima organizacional es bueno, seguido con un 28.6% que consideran que la comunicación ante el clima organizacional es excelente y el 14.2% es regular.

El tercer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°4 nos muestra que cuando la comunicación es buena, para un 52.8% de los trabajadores, el desempeño laboral también es bueno y para un 4.3% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.

Por lo tanto como tercer Hipótesis Especifica tenemos si existe relación entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.305 y una sig. Bilateral = 0.010 que demuestra que hay correlación significativa entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro.

El resultado obtenido es débil

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A. También se busca determinar la relación entre las dimensiones de la variable Clima Organizacional (Liderazgo, Motivación y comunicación) con la variable desempeño laboral.

Para la investigación se recolecto la información de los trabajadores del área de ventas mediante encuestas, además es necesario acotar que la empresa está dedicada a la importación y distribución de Equipos de Protección Personal para empresas de rubros Mineros, Manufacturas, Alimentarias, Construcción, Pesqueras para los usuarios a nivel nacional.

Los cuestionarios utilizados han sido elaborados para las características de la empresa Sekur Perú S.A. y luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación del 75% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0,947 para el cuestionario de Clima organizacional y 0,911 para el cuestionario de Desempeño Laboral.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de Sekur Perú califica al Clima Organizacional como excelente en un 42.9%, pero se tiene un grupo de trabajadores que lo califica como bueno, situación que debe ser tomada en cuenta por la gerencia de la empresa. Por otro lado, se tiene que estos colaboradores están en un buen clima organizacional de la empresa Sekur Perú en un 48.6%.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que el clima organizacional es Excelente el Desempeño Laboral es Buena con un 42.90%, por otro lado Podemos decir que cuando el Clima Organizacional es Buena el Desempeño Laboral es Bueno con 27.10%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.665$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), que nos permite afirmar que existe una relacion lineal directa entre estas dos variables. Estos resultados son menores

que los obtenidos por Vargas (2015) ( $Rho=0.743$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas, 2015 y bastante similar al obtenido por Montoya (2013) ( $Rho=0.657$ , Sig. (Bilateral) = 0.022; ( $p \leq 0.05$ )); demostrando que existe relación directa entre Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre Clima Organizacional de los colaboradores en el área de ventas.

Analizando los resultados de la dimensión del Clima organizacional en forma independiente se observa que el liderazgo es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada. Por lo tanto, la gerencia de la empresa SEKUR PERU S.A. deberán mejorar su dimensión de comunicación, sobre todo el cumplimiento de tareas de los colaboradores de la empresa, tener una mejor comunicación entre sí para obtener mejores resultados y no tener equivocaciones.

En los resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de la dimensión de la motivación es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada. La mayor interrelación corresponde a la dimensión de motivación y desempeño laboral que cuando los colaboradores se sientan motivados el desempeño será apto para la empresa.

En los resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de la dimensión de la comunicación es buena, para un 52.8% de los trabajadores, el desempeño laboral también es bueno y para un 4.3% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada. La mayor interrelación corresponde a la dimensión de comunicación y desempeño laboral que cuando los colaboradores mantienen una buena comunicación, los colaboradores tendrán un mejor rendimiento y soluciones para la empresa.

## V. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones,

Como primera conclusión se afirma que, si existe una relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.665, sig. Bilateral 0.000, demuestra que hay correlación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Como segunda conclusión se afirma que, si existe una relación entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.436, sig. Bilateral 0.000, demuestra que hay correlación significativa entre las variables liderazgo y desempeño laboral.

Como tercera conclusión se afirma que, si existe una relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.746, sig. Bilateral 0.000, demuestra que hay correlación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral.

Como cuarta conclusión se afirma que, si existe una relación entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., La Rho de Spearman con un coeficiente relación de 0.305, sig. Bilateral 0.010, demuestra que hay correlación significativa entre las variables comunicación y desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Como primera recomendación ya que se determinó que si existe una relación Moderada entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el área de ventas de la empresa Sekur Perú S.A. es importante que el clima en donde el colaborador labore sea agradable con buenos incentivos para tener el buen desempeño que requiere la empresa.

Como segunda recomendación, ya que se evidencia una débil relación en la dimensión de liderazgo y el desempeño laboral, sería factible que los jefes y supervisores de la compañía se capaciten mediante cursos de liderazgo para poder llevar al colaborador en este caso a los vendedores y abastecimiento a un buen desempeño en el área.

Como penúltima recomendación, ya que se evidencio que existe una correlación moderada entre la dimensión Motivación y el desempeño laboral, sería bueno aumentar los incentivos en las ventas y premiar a los colaboradores que se desempeñaron con una gran expectativa siendo contagioso para los demás y que todos tengan un mejor desempeño ya que habrá una grata competencia.

Como última recomendación, ya que se evidencio una débil relación entre la dimensión de comunicación y desempeño laboral, se recomienda que los colaboradores tengan una capacitación en trabajo en equipo para que todos puedan aprender más de lo que significa la comunicación dentro de la empresa y área elegida, reduciendo los problemas y accidentes laborales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va. Ed.). Mc Graw Hill; México.

Clark, R. (2009). *Are you having fun yet? Creating a motivating work environment*. *Industrial and Commercial Training*. volumen 41, número 1, pp 43-46.

Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México: Schoenfeld pax.

Figueroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. (Tesis para título, Universidad Rafael Landívar).

Gray P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*. Capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción. (5ta. Ed.). Editores: Once Rios, México.

Herzberg, F. (1968). *One more time: how do you motivate employees*. *Harvard Business Review*. New York, pp 52 – 53.

Huamaní, N. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal y conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis para título, Universidad Nacional tecnológica de Lima Sur).

Koontz H. y Weihrich, H (2004). *Administración, una perspectiva global*. (12va. Ed.). México, Mc Graw Hill, 2004.

Montoya, D. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: caso PTS PERÚ 2015*. (Tesis para Magister, Universidad Católica del Perú).

Nigel, J. (2005). *Does Herzberg's motivation theory have staying power?*. *Journal of Management Development*. New York, volumen 24, número 10, pp 929-943.

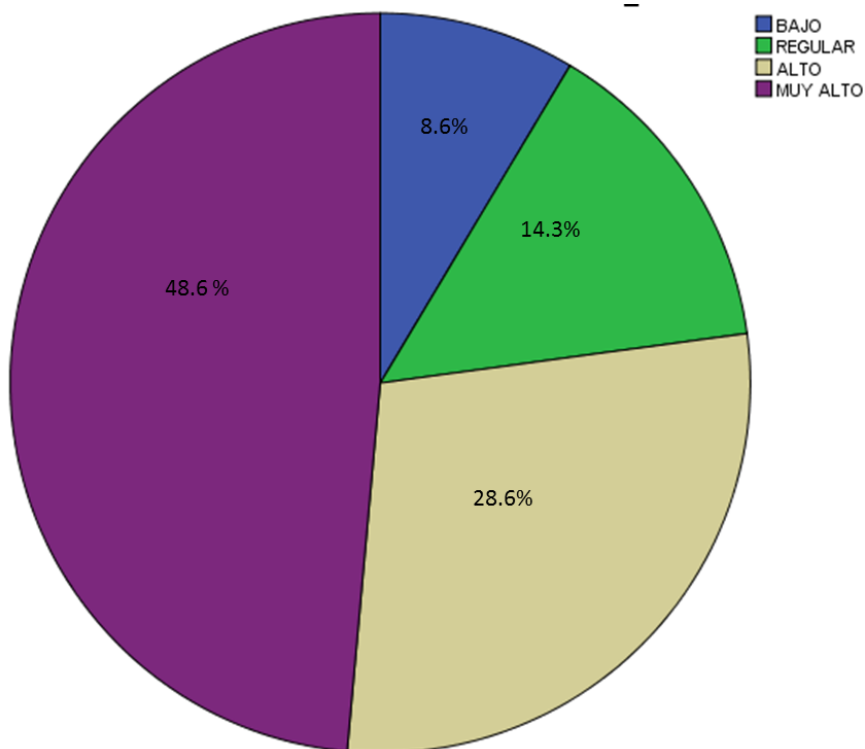
- Pizarro, T. (2017). *Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores obreros de la emp. Inmobiliaria si Construyo Perú S.A.C. – San Juan de Lurigancho*. (Tesis para Título, Universidad César Vallejo)
- Porret, M. (2008). *Recursos humanos*. España: Madrid, Pozuelo de Alarcón.
- Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis para título, Universidad Nacional José María Arguedas).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ma. Ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (2ª ed.). México: Limusa noriega editores.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincel Ltda.
- Toro & Parra (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la Investigación Cualitativa/Cuantitativa*, Colombia.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León).

## ANEXOS

### RESULTADOS GRÁFICO DE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL.

GRÁFICO 1

V1 CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	8.6	8.6	8.6
	REGULAR	10	14.3	14.3	22.9
	ALTO	20	28.6	28.6	51.4
	MUY ALTO	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



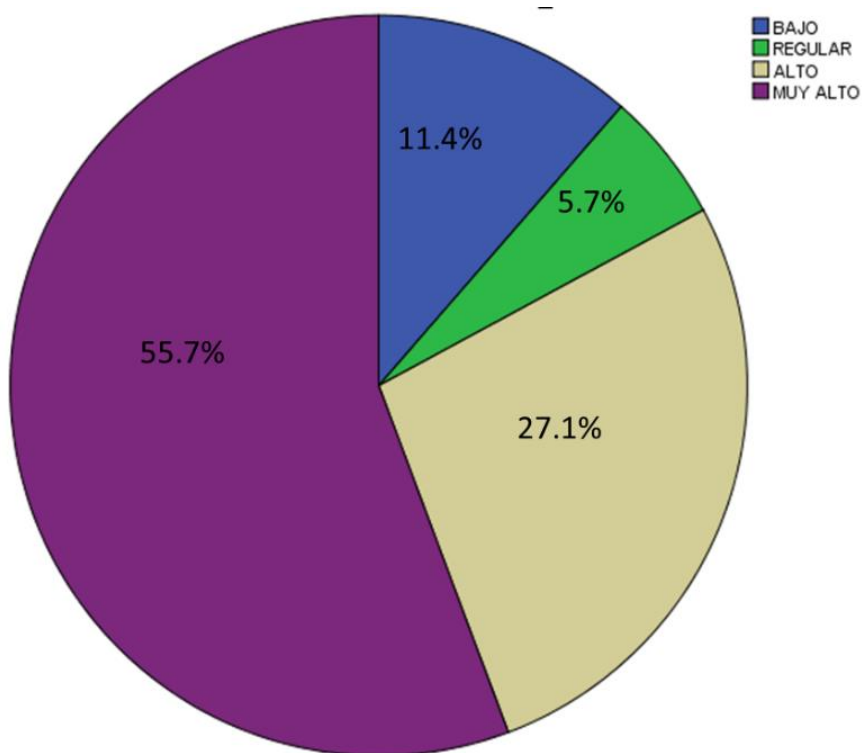
En el presente gráfico podemos apreciar que un 48.6% de los trabajadores encuestados perciben que el clima organizacional muy alta, seguido de un 28.6% que manifiestan que es alta y un 14.3% de los encuestados revelan que la motivación laboral es Regular. Resultados que observaremos más detalladamente en sus siguientes dimensiones.



**RESULTADOS GRÁFICOS DE LA DIMENSIÓN: LIDERAZGO  
DIMENSIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL**

**GRÁFICO 2**

LIDERAZGO V1D1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	11.4	11.4	11.4
	REGULAR	4	5.7	5.7	17.1
	ALTO	19	27.1	27.1	44.3
	MUY ALTO	39	55.7	55.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

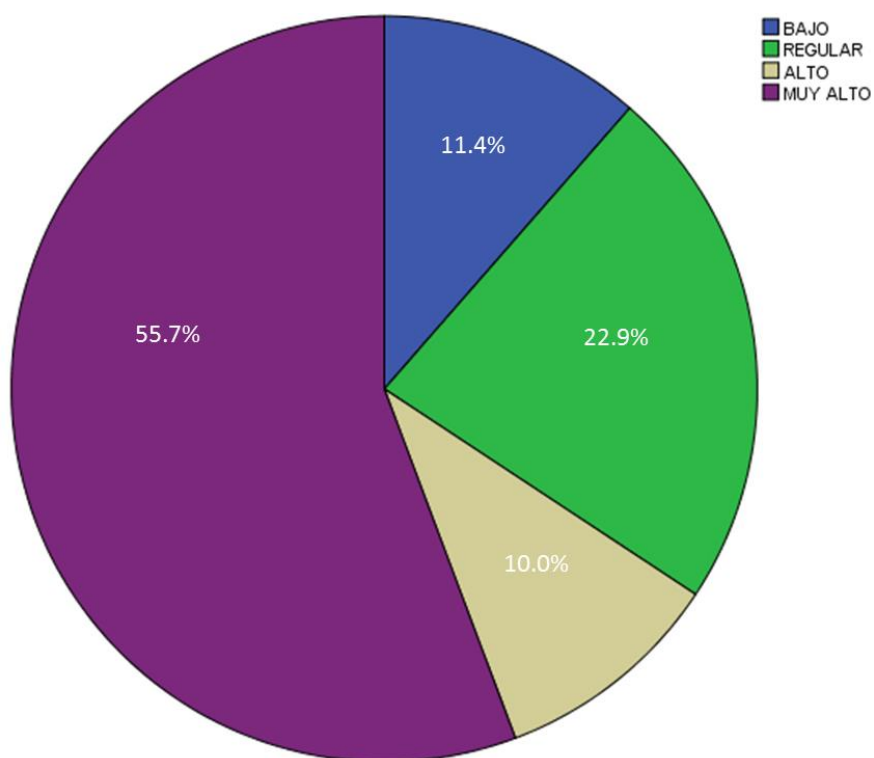


En el presente gráfico podemos apreciar que un 55.7% de los trabajadores encuestados perciben que la dimensión del liderazgo es muy alta, seguido de un 27.1% que manifiestan que es alta y un 11.4% de los encuestados revelan que la motivación laboral es Baja.

**RESULTADOS GRÁFICOS DE LA DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN  
DIMENSIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL.**

**GRÁFICO 3**

MOTIVACION V1D2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	11.4	11.4	11.4
	REGULAR	16	22.9	22.9	34.3
	ALTO	7	10.0	10.0	44.3
	MUY ALTO	39	55.7	55.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

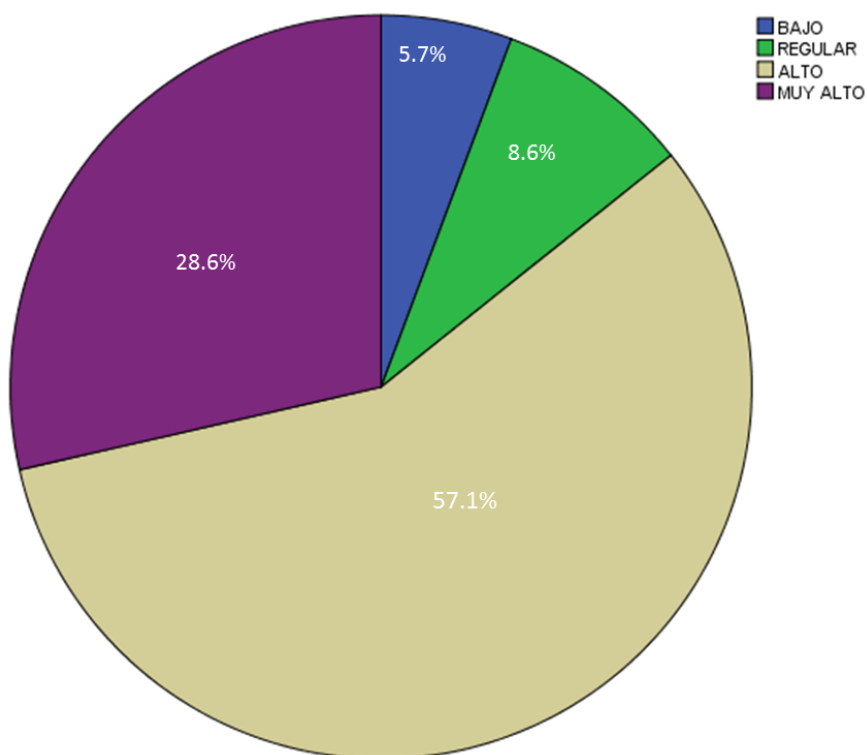


En el presente gráfico podemos apreciar que un 55.7% de los trabajadores encuestados perciben que la dimensión de la motivación es muy alta, seguido de un 22.9% que manifiestan que es regular y un 11.4% de los encuestados revelan que la motivación laboral es Baja.

**RESULTADOS GRÁFICOS DE LA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN**  
**DIMENSIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL.**

**GRÁFICO 4**

COMUNICACIÓN V1D3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	5.7	5.7	5.7
	REGULAR	6	8.6	8.6	14.3
	ALTO	40	57.1	57.1	71.4
	MUY ALTO	20	28.6	28.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

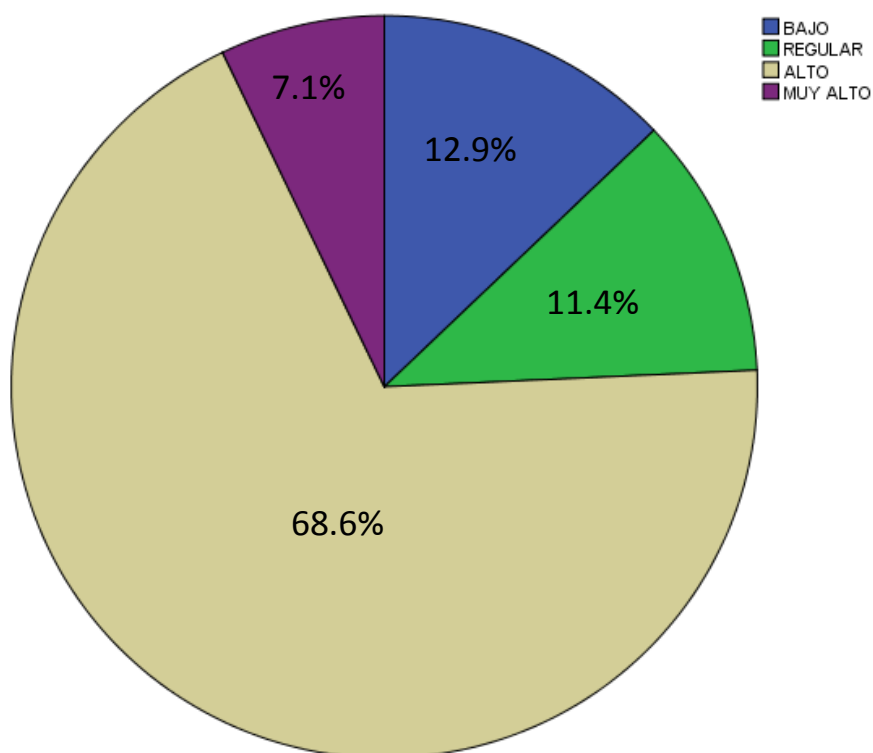


En el presente gráfico podemos apreciar que un 57.1% de los trabajadores encuestados perciben que la dimensión de comunicación es alta, seguido de un 28.6% que manifiestan que es muy alta y un 8.6% de los encuestados revelan que la motivación laboral es regular.

**RESULTADOS GRÁFICO DE LA VARIABLE 2:  
DESEMPEÑO LABORAL.**

**GRÁFICO 5**

V2 DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	12.9	12.9	12.9
	REGULAR	8	11.4	11.4	24.3
	ALTO	48	68.6	68.6	92.9
	MUY ALTO	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



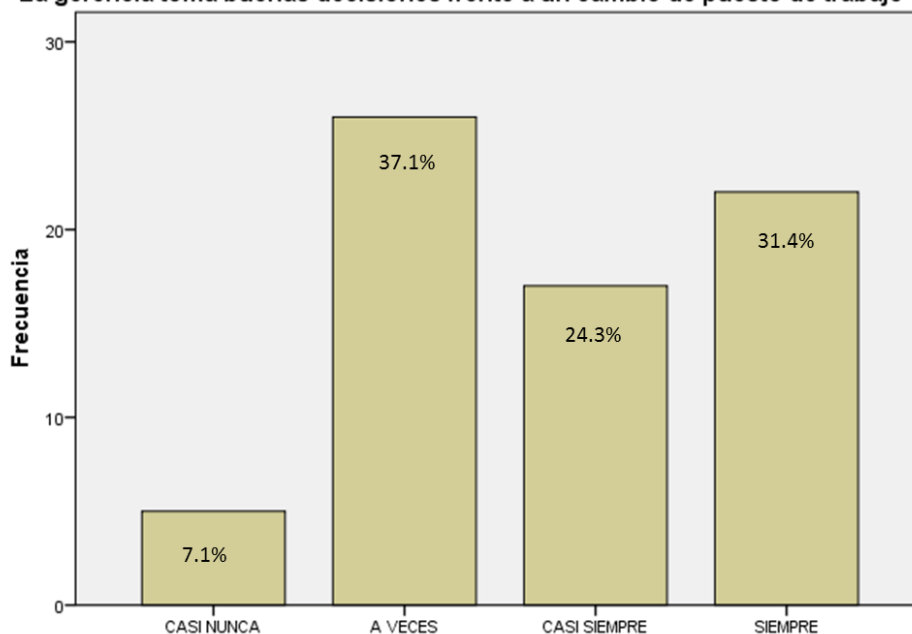
En el presente gráfico podemos apreciar que un 68.6% de los trabajadores encuestados perciben que el desempeño laboral es alta, seguido de un 12.9% que manifiestan que es baja y un 11.4% de los encuestados revelan que la motivación laboral es Regular.

**RESULTADO GRÁFICO ALTO DE LOS ITEM DEL INDICADOR  
TOMA DE DECISIONES**

**GRÁFICO 6**

La gerencia toma buenas decisiones frente a un cambio de puesto de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	7.1	7.1	7.1
	A VECES	26	37.1	37.1	44.3
	CASI SIEMPRE	17	24.3	24.3	68.6
	SIEMPRE	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**La gerencia toma buenas decisiones frente a un cambio de puesto de trabajo**



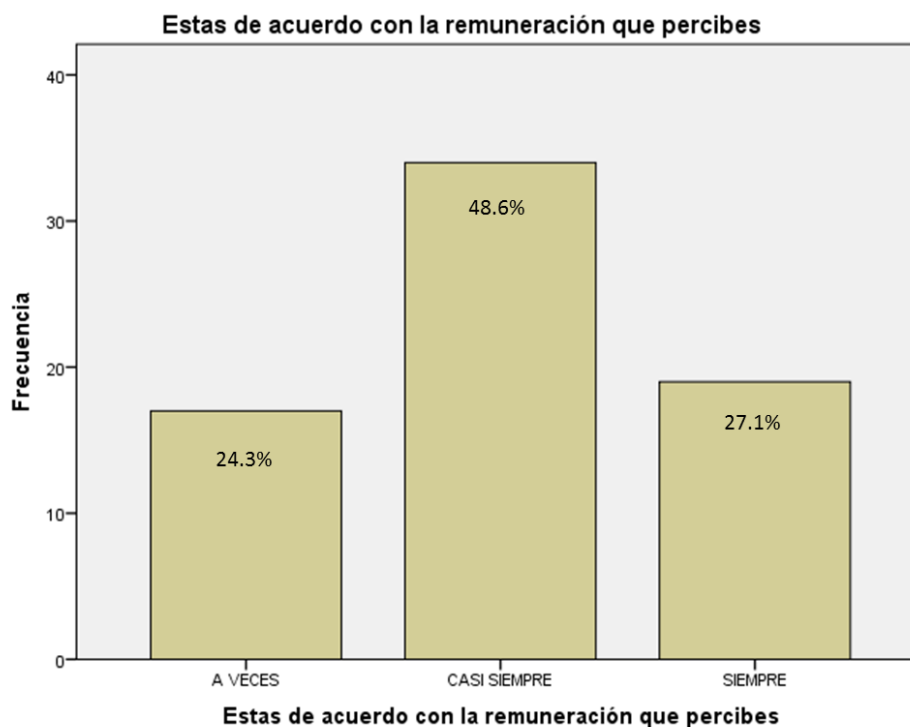
**La gerencia toma buenas decisiones frente a un cambio de puesto de trabajo**

En el presente gráfico podemos apreciar que un 37.1% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces la gerencia toma buenas decisiones, seguido de un 31.4% que manifiestan que siempre y un 24.3% que manifiestan que casi siempre la gerencia toma buenas decisiones.

## RESULTADO GRÁFICO ALTO DE LOS ITEM DEL INDICADOR REMUNERACIÓN

GRÁFICO 7

Estas de acuerdo con la remuneración que percibes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	24.3	24.3	24.3
	CASI SIEMPRE	34	48.6	48.6	72.9
	SIEMPRE	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

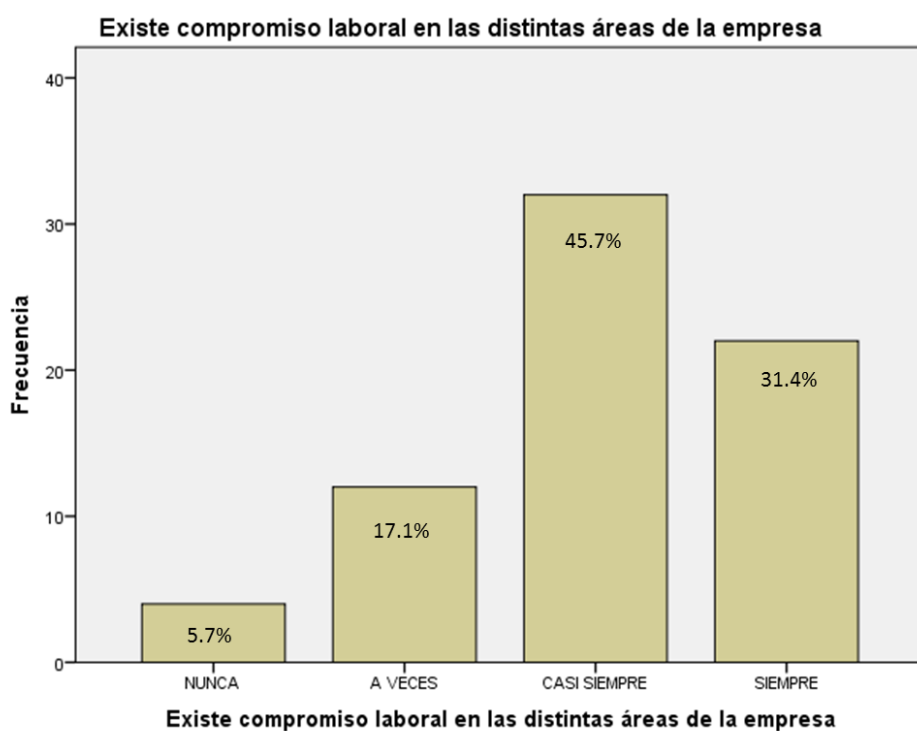


En el presente grafico podemos apreciar que un 48.6% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre están de acuerdo con la remuneración que perciben, seguido de un 27.1% que manifiestan que siempre y un 24.3% que manifiestan que a veces están de acuerdo con la remuneración que perciben.

## RESULTADO GRÁFICO ALTO DE LOS ITEM DEL INDICADOR COMPROMISO LABORAL

**GRÁFICO 8**

Existe compromiso laboral en las distintas áreas de la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	5.7	5.7	5.7
	A VECES	12	17.1	17.1	22.9
	CASI SIEMPRE	32	45.7	45.7	68.6
	SIEMPRE	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



En el presente grafico podemos apreciar que un 45.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre están existe un compromiso laboral, seguido de un 31.4% que manifiestan que casi siempre y un 17.1% que manifiestan que a veces existe un compromiso laboral en las distintas áreas de la empresa.

# N° 1 Cuestionario de Clima Organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL							
NOMBRES:.....							
EDAD:.....	SEXO: (M) (F)	FECHA:.....					
Estimado (a): Se le solicita responder con sinceridad el siguiente cuestionario, la información utilizada sera para fines							
Instrucciones: El presente cuestionario está conformado por 2 dimensiones, en los cuales puede indicar su punto de vista sobre la capacitación de personal que se emplea en la empresa Sekur Perú S.A. Responda con un X en la casilla que considere apropiada desde su opinión, según las siguientes alternativas:							
		(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A Veces	(4) Casi Siempre	(5) Siempre	
DIM	ITEMS	INDICADOR	1	2	3	4	5
LIDERAZGO	<b>COMUNICACIÓN</b>						
	1	Existe buena comunicación entre la gerencia y los trabajadores de la empresa					
	2	Los colaboradores de la empresa tienen una buena comunicación					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
	3	El área donde laboras trabaja en equipo para alcanzar las metas de la empresa					
	4	Los colaboradores muestran optimismo y aceptación al trabajar en equipo					
	<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>						
	5	La empresa genera estrategias para manejar conflictos laborales					
	6	El jefe ayuda a resolver los conflictos que se presentan en cada área de la empresa					
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>						
7	La gerencia toma buenas decisiones frente a un cambio de puesto de trabajo						
8	Se toma la opinión de los colaboradores al momento de la toma de decisiones						
MOTIVACIÓN	<b>PROACTIVO</b>						
	9	Los colaboradores son proactivos cuando se presentan dificultades en su área de trabajo					
	10	El colaborador y jefe trabajan proactivamente para mejorar el clima organizacional de la empresa					
	<b>ESTIMULO</b>						
	11	Los trabajadores son estimulados constantemente por realizar eficazmente sus labores					
	12	El jefe estimula a los trabajadores por labores de apoyo que realizan					
	<b>RECOMPENSA</b>						
	13	La empresa entrega boos como recompensa al buen desempeño					
	14	LA empresa otorga recompensas no economicas por el buen desempeño					
	<b>REMUNERACION</b>						
15	Estas de acuerdo con la remuneración que percibes						
16	La remuneración de los trabajadores depende de la antigüedad que se tiene en la empresa						
COMUNICACIÓN	<b>NECESIDADES</b>						
	17	Los colaboradores de la empresa pasan por necesidad de materiales e insumos					
	18	Los jefes se mantienen atentos a las necesidades de los trabajadores					
	<b>PERSISTENCIA</b>						
	19	Los jefes de área son persistentes en la mejora del clima organizacional					
	20	Los colaboradores son perservantes en las tareas encomendadas					
	<b>COLABORACION</b>						
	21	Existe colaboracion constantemente en las distintas áreas de la empresa					
	22	Los trabajadores colaboran al desarrollo de metas de su área					
	<b>INTEGRACIÓN</b>						
23	La empresa realiza actividades de integracion laboral en sus distintas áreas						
24	Los trabajadores realizan actividades de integracion fuera del area laboral						
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>							
25	El jefe mantiene una comunicación fluida con sus trabajadores						
26	Los colaboradores pueden proporcionar opiniones a su jefe sin temor						
<b>INTERÉS</b>							
27	La empresa tiene interes en reforzar la comunicación en las distintas áreas de trabajo						
28	Los trabajadores muestran interes por generar una buena comunicación en su área de trabajo						



## N°2 Cuestionario de Desempeño Laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL							
NOMBRES:.....							
EDAD:.....	SEXO: (M) (F)	FECHA:.....					
<b>Estimado (a):</b> Se le solicita responder con sinceridad el siguiente cuestionario, la información utilizada será para fines exclusivamente académicos.							
<b>Instrucciones:</b> El presente cuestionario está conformado por 2 dimensiones, en los cuales puede indicar su punto de vista sobre la capacitación de personal que se emplea en la empresa Sekur Perú S.A. Responda con un X en la casilla que considere apropiada desde su opinión, según las siguientes alternativas:							
		(1) Nunca	(2) Casi Nunca	(3) A Veces	(4) Casi Siempre	(5) Siempre	
DIM	ITEM	INDICADOR	1	2	3	4	5
RECONOCIMIENTO	<b>AUTOESTIMA</b>						
	1	La autoestima del trabajador aumenta cuando su trabajo es valorado					
	2	Se fortalece el autoestima del trabajador cuando lo reconocen en público por su buen desempeño					
	<b>COMPROMISO</b>						
	3	Los colaboradores se sienten comprometidos con el cargo que ocupan					
	4	Existe compromiso laboral en las distintas áreas de la empresa					
	<b>ASCENSO LABORAL</b>						
	5	El ascenso laboral es justo dentro de la organización					
6	Los trabajadores son ascendidos de acuerdo a su capacidad profesional						
<b>LEALTAD</b>							
7	El trabajador es leal con las políticas de la empresa						
8	Los trabajadores se identifican y mantienen su lealtad con la empresa						
DESEMPEÑO LABORAL	<b>SATISFACCION DEL TRABAJO</b>						
	9	Los trabajadores se sienten satisfechos en la empresa					
	10	Los trabajadores sienten satisfacción al realizar las tareas encomendadas diariamente					
	<b>IDENTIDAD</b>						
	11	Los trabajadores se sienten identificados con la empresa					
	12	La identidad del trabajador se ve reflejada en las tareas que realiza					
	<b>INNOVACION</b>						
	13	Con que frecuencia aporta ideas innovadoras como resultado de las capacitaciones que ofrece la empresa					
	14	Las capacitaciones ofrecen a los trabajadores ideas innovadoras para el desarrollo de cada área					
	<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>						
	15	Las capacitaciones que otorga la empresa contribuyen al desarrollo profesional del trabajador					
	16	La empresa realiza capacitaciones para formar a sus trabajadores de la empresa					
<b>PERTINENCIA</b>							
17	Las capacitaciones tienen relación con las labores que desempeñan los trabajadores en cada una de sus áreas						
18	Las empresas ofrece oportunidad de mejora laboral mediante las capacitaciones						
<b>SEGURIDAD</b>							
19	La empresa ofrece seguridad a los trabajadores mediante capacitaciones						
20	Las capacitaciones ofrece seguridad a los trabajadores al momento de desempeñar sus labores						
HABILIDAD	<b>ADAPTABILIDAD</b>						
	21	Los nuevos trabajadores se adaptan fácilmente en sus puestos de trabajo					
	22	El trabajador se adapta fácilmente a los cambios que realiza la empresa					
	<b>SATISFACCION DEL CLIENTE</b>						
	23	La empresa promueve las habilidades de sus trabajadores para la buena atención y satisfacción del cliente					
	24	El cliente muestra satisfacción por la atención ofrecida por el trabajador					
	<b>FORMACION ACADEMICA</b>						
	25	El colaborador considera que puede complementar su formación académica dentro de la empresa					
26	Con que frecuencia los trabajadores refuerzan su formación académica con temas actuales						
<b>CONTROL DE ESTRÉS</b>							
27	La empresa toma medidas para que el trabajador controle el estrés laboral						
28	Cree usted que el control de estrés que muestra su jefe condiciona su desempeño laboral						

## N° 3 Validación de los cuestionarios



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

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORDEAÑO CONALES DANIEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - Metodólogo  
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....ES...OPICUABLE.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, 7 de 10 del 2017

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: ...07274232.....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sra. Gótz López Esther  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC Docente - Metodología  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 07539308.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Ray Liendo Lorene Paez  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - TEMATIC  
 I.3. Especialidad del experto: Economía  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

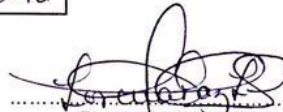
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 06 de 10 del 2017



.....  
 Firma de experto informante

DNI: 10667271 .....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CARDENAS CARRIZO DANIEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC Metodologo  
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRIA EN INVESTIGACION  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			



14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....ES APLICABLE.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**70%**

San Juan de Lurigancho, 7 de 10 del 2017

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 07.274232.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Cortez Luján Esther  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC Docente - Metodóloga  
 I.3. Especialidad del experto: gestión y planificación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				74%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				74%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

*[Handwritten Signature]*

Firma de experto informante

DNI: 07539368

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cipriano La Rosa  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC Secretario Académico EP Adiestramiento  
 I.3. Especialidad del experto: Económico - MBP  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 10 de 10 del 2017



.....  
 Firma de experto informante

DNI: 09537167

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Ray Liando Lorena Rees  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - Tematica  
 I.3. Especialidad del experto: Contabilidad  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 I.5. Autor del instrumento: MENDO MARTÍNEZ, César Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

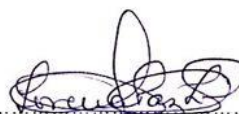
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 06 de 10 del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10667271

## N° 4 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Variable 1: Motivación			
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Liderazgo	Comunicación	1,2	Ordinal, tipo Likert
				Trabajo en equipo	3,4	
				Manejo de conflictos	5,6	
				Toma de Decisiones	7,8	
			Motivación	Proactivo	9,10	
				Estimulo	11,12	
				Recompensa	13,14	
				Remuneración	15,16	
				Necesidades	17,18	
				Persistencia	19,20	
				Comunicación	Colaboración	
Integración	23,24					
Comunicación Horizontal	25,26					
Interes	27,28					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable 2: Productividad Laboral			
¿Cuál es la relación que existe entre el factor de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?	Analizar la relación que existe entre el Factor de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Existe relación entre el Factor de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Eficiencia	Autoestima	1,2	Ordinal, tipo Likert
				Compromiso	3,4	
				Ascenso laboral	5,6	
				Lealtad	7,8	
				Satisfacción Laboral	9,10	
			Capacitación	Identidad	11,12	
				Innovación	13,14	
				Desarrollo profesional	15,16	
				Pertinencia	17,18	
				Seguridad	19,20	
				Habilidad	Adaptabilidad	
Satisfacción al cliente	23,24					
Formación Académica	25,26					
¿Cuál es la relación que existe entre el Factor de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017?	Identificar la relación que existe entre el Factor de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Existe relación entre el Factor de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017.	Control de estrés	27,28		



N°5 Tabla de Especificaciones

Variable 1. Clima Organizacional

<b>TABLA DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>PESO</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CANTIDAD DE ITEMS</b>
	LIDERAZGO	35%	10	Comunicación	2
				Trabajo en equipos	2
				Manejo de conflictos	2
				Toma de decisiones	2
	Motivación	35%	10	Proactivo	2
				Estimulo	2
				Recompensa	2
				Remuneración	2
				Necesidades	2
	Comunicación	30%	8	Persistencia	2
				Colaboración	2
				Integración	2
Comunicación Horizontal				2	
			Interes	2	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>TOTAL ITEMS</b>	<b>28</b>	

Variable 2: Desempeño Laboral

<b>TABLA DE DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>PESO</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CANTIDAD DE ITEMS</b>
	Eficiencia	40%	12	Autoestima	2
				Compromiso	2
				Ascenso laboral	2
				Lealtad	2
				Satisfacción Laboral	2
				Identidad	2
	Capacidad	30%	8	Innovación	2
				Desarrollo profesional	2
				Pertinencia	2
Seguridad				2	
Habilidad	30%	8	Adaptabilidad	2	
			Satisfacción al cliente	2	
			Formación Académica	2	
			Control de estrés	2	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>TOTAL ITEMS</b>	<b>28</b>	

## N°6 Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (satisfacción del cliente)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Excelente 48.6%, Bueno 28.5%	Claro está que el objetivo general de la investigación es identificar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de ventas de la empresa Sekur Perú S.A. San Isidro 2017. Que en los resultados Podemos observar que cuando el Clima Organizacional es Excelente el Desempeño Laboral es Buena con un 42.90%, por otro lado, podemos decir que cuando el Clima Organizacional es Buena el Desempeño Laboral es Bueno con 27.10%.
Liderazgo y desempeño laboral	Excelente 55.7%; Bueno 27.1%,	El primer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°2 nos muestra que cuando el liderazgo es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.
Motivación y Desempeño Laboral	Excelente 55.7%, Bueno 10.0% y Regular 34.2%	El segundo objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°3 nos muestra que cuando la motivación es excelente, para un 48.6% de los trabajadores, el desempeño laboral es bueno y para un 7.1% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.
Comunicación y Desempeño Laboral	Excelente 28.6% Bueno 57.1% y regular 14.2%	El tercer objetivo específico de la investigación es analizar la relación que existe entre comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017; la tabla N°4 nos muestra que cuando la comunicación es buena, para un 52.8% de los trabajadores, el desempeño laboral también es bueno y para un 4.3% es excelente, esto nos muestra que existe una relación moderada.

## N° 7 Matriz de evidencias externas para la discusión

### MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN

Variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Vargas (2015)	Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas, 2015	Rho de Spearman: Rho=0.743, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre comunicación interpersonal y productividad laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas, 2015	Rho de Spearman Rho=0.520, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Montoya, (2013)	Existe relación directa entre Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.657, Sig. (bilateral) = 0.022; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre responsabilidad y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.475, Sig. (bilateral) = 0.042; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre Estructura organizacional y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.629, Sig. (bilateral) =0.007; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre riesgo de la toma de decisiones y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.484, Sig. (bilateral) = 0.0439; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre calidez y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.652, Sig. (bilateral) = 0.003; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre Norma de desempeño y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.562, Sig. (bilateral) = 0.0124; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre apoyo y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.613, Sig. (bilateral) = 0.0075; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación directa entre conflicto y desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015.	Rho de Spearman Rho=0.501, Sig. (bilateral) = 0.028; ( $p \leq 0.05$ )
	Existe relación entre identidad y satisfacción del cliente de la empresa AMPLAST en San Juan de Lurigancho en el 2018	Rho de Spearman Rho=0.536, Sig. (bilateral) = 0.017; ( $p \leq 0.05$ )

# SEKUR PERU S.A.

IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR DE  
ARTÍCULOS PARA SEGURIDAD  
INDUSTRIAL Y CONTRA INCENDIOS

Lima, 29 de noviembre del 2017

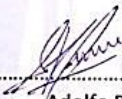
Señores. –

Universidad César vallejo

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis Titulado "Clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017." Por el Sr. César Manuel Mendo Martínez, vuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestro establecimiento; comprometiéndonos a darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente. –



Adolfo Pando Lavado  
Jefe de Ventas  
DNI: 42512259

SEKUR PERU S.A.

Ricardo Angulo 782  
(Ex-Calle Uno)  
Corpac - San Isidro  
Telf.: 203-6530  
Fax: 225- 0560  
LIMA  
www.sekurperu.com.pe  
ventas@sekurperu.com.pe

Av. América Norte N° 2349  
Urb. Las Quintanas  
Telf.: (044) 293797  
(044) 231337  
Fax: (044) 243879  
TRUJILLO  
trujillo@sekurperu.com.pe  
ventastrujillo@sekurperu.com.pe

Calle 2 Mz D L1 4  
Urb. Entel Perú  
Yanahuara  
Telf.: (054) 274201 / 259328  
AREQUIPA  
arequipa@sekurperu.com.pe

Av. Bolognesi 152  
1er. Piso Of. 3  
Telf.: (073) 382107  
TALARA  
talara@sekurperu.com.pe

## N° 9 Resultados del Porcentaje de Similitud Turnitin

# CLIMA ORGANIZACIONAL

*por* Cesar Mendo

---

**Fecha de entrega:** 29-nov-2017 11:34 a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 887037125

**Nombre del archivo:** ESAR\_MENDO\_-\_CLIMA\_ORGANIZACIONAL\_Y\_DESEMPE\_O\_LABORAL\_final.docx  
(2.37M)

**Total de palabras:** 9563

**Total de caracteres:** 65275

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE  
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://biblio3.url.edu.gt">biblio3.url.edu.gt</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://www.definicionabc.com">www.definicionabc.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://rehip.unr.edu.ar">rehip.unr.edu.ar</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://bibliotecadigital.univalle.edu.co">bibliotecadigital.univalle.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://fca.uaq.mx">fca.uaq.mx</a> Fuente de Internet	1%

N°10 Acta de aprobación de originalidad de proyecto de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1

Yo, **Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**

....., docente de la Facultad...**Ciencias Empresariales**.....y  
 Escuela Profesional...**Administración** de la Universidad César Vallejo  
**lima este**.....(precisar filial o sede), revisor (a) del proyecto de tesis titulado

“ .....  
**Clima Organizacional y Desempeño**  
**Laboral en el Área de Ventas de la empresa**  
**SEKUR PERÚ S.A., San Isidro, 2017.**  
 .....”

del (de la) estudiante **César Manuel Mendo Martínez** .....

....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de **..19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha...**Lima, 29 de noviembre de 2017**.....

.....  
  
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente  
**Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**

DNI: **09078477**.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------