

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE HUMANIDADES**



**TESIS**

**“RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL Y  
EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOS  
AGENTES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD G4S PERÚ S.A.  
DE LA CIUDAD DE PIURA”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Br. GOLDI ELIZABETH CÉSPEDES SAAVEDRA**

**ASESOR:**

**MBA. PEDRO JARAMILLO ARICA**

**PIURA – PERÚ**

**2008**

**“RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL Y  
EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOS  
AGENTES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD G4S PERÚ S.A.  
DE LA CIUDAD DE PIURA”**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la vida,  
bendecirme, guiarme y  
protegerme en todo  
momento de mi vida.

Con amor a dos personas  
maravillosas mis padres  
Gabriel y Elisa que me  
guiaron siempre por el  
camino del bien y me  
brindan todo su amor,  
confianza y apoyo.

A mis queridas hermanas  
Glenda y Gilda que con su  
ejemplo y apoyo pude  
culminar con éxito mi  
carrera profesional.

**Elizabeth**

## AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a todas las personas que colaboraron en la realización de la presente investigación. A la profesora Mg. Gina Chávez Ventura por su apoyo brindado al inicio de esta investigación

De manera especial al profesor Mg. Oscar Vela Miranda por su incondicional apoyo y orientación brindado a lo largo de mi trayectoria educativa.

Con infinito agradecimiento a mi asesor Pedro Jaramillo Arica, que con su sabiduría, constancia y dedicación me orientó y apoyó para culminar este estudio.

Al representante de la empresa privada de seguridad, a todo el personal de vigilancia por ser parte de esta investigación, quienes me brindaron su tiempo y confianza permitiéndome ingresar a su vida personal.

**Elizabeth**

## **PRESENTACIÓN**

**Señores Miembros del jurado:**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Humanidades – Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo” Piura, para optar el título Profesional Licenciada en Psicología, someto a vuestra consideración la tesis titulada:

•

**“RELACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS EN LOS AGENTES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD G4S PERÚ S.A. DE LA CIUDAD DE PIURA.”**

Reconociendo sus recomendaciones y sugerencias que pudieran brindar para mejorar esta mi experiencia de investigación, agradezco por anticipado su importante participación.



---

**Goldi Elizabeth Céspedes Saavedra**

**BACHILLER**

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	01
RESUMEN.....	04
ABSTRAC.....	05

### **CAPITULO I. MARCO METODOLÓGICO**

1 1.1 El Problema.....	06 ✓
1.1.1 Selección del problema.....	08 ✓
1.1.2 Antecedentes del problema.....	10 ✓
1.1.2.1 Antecedentes de Estudio sobre Clima Laboral.....	10 ✓
1.1.2.2.1 Internacionales.....	10
1.1.2.2.2 Nacionales.....	20
1.1.2.2 Antecedentes de Desempeño Laboral.....	25 ✓
1.1.2.2.1 Internacionales.....	25
1.1.2.2.2 Nacionales.....	26
1.1.3 Formulación del problema.....	29 ✓
1.1.4 Justificación.....	29
1.1.5 Limitaciones.....	30
2 1.2. Objetivos.....	31 ✓
1.2.1 Objetivo general.....	31 ✓
1.2.2 Objetivos específicos.....	31 ✓
3 1.3. Hipótesis.....	33 ✓
1.3.1 Hipótesis general.....	33 ✓
1.3.2 Hipótesis específicas.....	33 ✓

1.4 Variables – Indicadores.....	37 ✓
1.4.1 Variables.....	37 ✓
1.4.2 Indicadores.....	37 ✓
1.5 Diseño de investigación.....	41
1.5.1 Tipo de investigación.....	41
1.5.2. Población – muestra.....	42
1.5.2.1 Población.....	42
1.5.2.2 Muestra.....	43
1.5.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	45
1.5.3.1 Técnicas.....	45
1.5.3.2 Instrumentos.....	45
1.5.3.2.1 Inventario de Clima Laboral.....	45
1.5.3.2.2 Formato de Evaluación del Desempeño.....	50
1.5.4 Forma de Tratamiento de los Datos.....	58
1.5.5 Forma de Análisis de la Información.....	58

## **CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO**

2.1 Marco Teórico.....	59
2.1.1 Conceptos de clima laboral.....	59
2.1.1.1 Etimología.....	59
2.1.1.2 Definiciones según autores.....	60
2.1.1.3 Teorías sobre el clima laboral.....	65
2.1.1.4 Enfoques del clima laboral.....	68
2.1.1.5 Elementos del clima laboral.....	68
2.1.1.6 Factores del clima laboral.....	69

2.1.1.7 Características del clima laboral.....	70
2.1.1.8 Dimensiones del clima laboral.....	71
2.1.1.9 Tipos de clima laboral.....	72
2.1.1.10 sistema de detección e investigación.....	74
2.1.1.11 Procesos que intervienen en el clima laboral.....	76
2.1.2 Desempeño laboral.....	77
2.1.2.1 Definiciones.....	77
2.1.2.2 Objetivos de la evaluación de desempeño.....	78
2.1.2.3 Evaluación del desempeño laboral.....	80
2.1.2.3.1 Conceptos básicos.....	80
2.1.2.4 Medición del desempeño.....	82
2.1.2.5 Métodos de evaluación del desempeño.....	82
2.1.2.6 Propósitos de la evaluación del desempeño.....	86
2.1.2.7 Técnicas del desempeño del personal.....	87
2.1.2.8 Usos de la evaluación del desempeño.....	89
2.1.3 Evaluación del desempeño por competencias.....	91
2.1.3.1 Definiciones de competencia.....	91
2.1.3.2 Tipos de competencia.....	93
2.1.3.3 Formas de aplicación de las competencias.....	94
2.1.3.4 Empleo de competencias para la evaluación.....	95
2.1.3.5 Valoración del rendimiento.....	96
2.2 Marco Conceptual.....	97
2.2.1 Clima laboral.....	97
2.2.2 Desempeño laboral.....	97

### CAPITULO III. DESCRIPCION DE RESULTADOS

Tabla N° 1.....	98
Correlación entre clima laboral y desempeño laboral por competencias.	
Tabla N° 2.....	98
Resumen de estadísticos del clima laboral.	
Tabla N° 3.....	99
Evaluación del clima laboral.	
Tabla N° 4.....	100
Resumen de estadísticos del desempeño laboral.	
Tabla N° 5.....	100
Evaluación del desempeño laboral por competencias.	
Tabla N° 6.....	101
Correlación entre factores del clima laboral.	
Tabla N° 7.....	102
Correlación entre las competencias del desempeño.	
Tabla N° 8.....	103
Correlación entre el desempeño y los factores del clima.	
Tabla N° 9.....	104
Resumen de estadísticos del clima laboral y puntajes promedios	
Tabla N° 10.....	105
Resumen de estadísticos del desempeño laboral y puntajes promedios	
Tabla N° 11.....	106
Correlación entre el factor autorrealización y el desempeño laboral.	
Tabla N° 12.....	106
Correlación entre el factor involucramiento y el desempeño laboral.	

Tabla N° 13.....	107
Correlación entre el factor supervisión y el desempeño laboral.	
Tabla N° 14.....	107
Correlación entre el factor comunicación y el desempeño laboral.	
Tabla N° 15.....	108
Correlación entre el factor condiciones laborales y el desempeño laboral.	
Tabla N° 16.....	108
Relación entre la edad y el clima laboral.	
Tabla N° 17.....	109
Relación entre la edad y el desempeño laboral por competencias.	
Tabla N° 18.....	110
Relación entre género y el clima laboral.	
Tabla N° 19.....	110
Relación entre género y el desempeño laboral por competencias.	
<b>CAPITULO IV. CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....</b>	<b>111</b>
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>114</b>
<b>CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>122</b>
6.1 Conclusiones.....	122
6.2 Recomendaciones.....	126
<b>CAPITULO VII. BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS</b>	
7.1 Bibliografía consultada.....	128
7.2 Anexos.....	135
Anexo 1. Escala de clima laboral.....	136
Anexo 2. Formato de evaluación de desempeño.....	138

## INTRODUCCIÓN

Siempre se ha comentado que el lugar de trabajo constituye el “segundo hogar” de las personas, pues diariamente conviven ocho a doce horas en sus tareas laborales junto con sus compañeros de trabajo. En relación a este punto, el tema del “Clima Laboral” hace referencia precisamente al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales; los estados de ánimo y como éstas variables pueden afectar el desempeño de los trabajadores. El clima laboral forma parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización, el comportamiento institucional es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

Ante la presión diaria del trabajo en seguridad, es alta la probabilidad de que el empleador disminuya su atención en los requerimientos de sus colaboradores, afectando el clima laboral y por consiguiente los niveles de desempeño laboral, rotación, satisfacción laboral y otros.

El lograr que la organización cuente con un clima laboral y un desempeño laboral sano provee a la empresa de una útil herramienta, con la cual logrará competitividad dentro del mercado en el que se desenvuelve.

El presente informe busca analizar la correlación de los niveles en los factores del clima laboral y del desempeño laboral por competencias existentes en la empresa de seguridad G4S Perú S.A. de la ciudad de Piura, logrando determinar el estado actual del clima laboral y los niveles de desempeño laboral por competencias con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad organizacional

específica. La muestra la conformaron 140 agentes de seguridad de las diferentes unidades donde realizan su servicio, a quienes se les aplicó dos instrumentos de medición, uno fue la Escala de Clima Laboral (Autora: Ps. Sonia Palma Carrillo, 2004), y el otro instrumento fue el Formato de Desempeño Laboral por Competencias (Autora: Br. Goldi Elizabeth Céspedes Saavedra, 2007) los mismos que han sido utilizados para esta investigación. Consideramos que la medición de los niveles del clima y desempeño laboral por competencias son importantes por que traducen la percepción de los trabajadores en relación al momento actual que atraviesa la organización, permitiendo contar con diagnóstico en entornos organizacionales válidos, estos resultados pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal, así como también los factores que aportan a un favorable clima laboral en general.

El presente estudio pretende aportar recomendaciones a la empresa de seguridad G4S Perú S.A. de la ciudad de Piura con la finalidad de que se traduzcan en estrategias de intervención para mejorar el desempeño laboral en la organización, las mismas que deberán estar enfocadas en la mejora del talento humano, a través de la creación de un entorno laboral agradable, que propicie niveles favorables de desempeño laboral, con la consecuente generación de actitudes proactivas, innovadoras, y de mejora continua que propicien la productividad y cumplimiento de las metas de la empresa. Así mismo con el presente estudio se busca propiciar nuevos horizontes de estudio propios de los Psicólogos

organizacionales, y de esta manera evidenciar la necesidad de contar con psicólogos en el campo de las organizaciones.

El trabajo se ha estructurado en siete capítulos, los mismos que mencionamos a continuación:

El Capítulo I comprende el Marco Metodológico de la investigación, compuesto por el problema de investigación, los objetivos que persigue la misma, las hipótesis generales y específicas planteadas que tendrán que pasar por un proceso de verificación a través de la contrastación estadística, las dos variables medidas que son el clima y el desempeño laboral por competencias así como los factores que las integran, se tiene 5 factores para clima y 10 factores para desempeño por competencias, por último se describe el diseño empleado en la investigación. En el capítulo II se contempla el Marco Referencial Científico que da sustento al estudio realizado, seguido del capítulo III donde se describen los resultados de la investigación efectuada, para luego en el capítulo IV desarrollar la contrastación de las hipótesis generales y específicas. En el capítulo V se presenta la discusión de resultados y a continuación en el capítulo VI se enuncian las conclusiones y recomendaciones producto del trabajo Diagnóstico realizado, al final en el capítulo VII se ubica la bibliografía consultada y los anexos utilizados.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza en la Empresa de Seguridad G4S Perú S.A., ubicada en la Provincia y Departamento de Piura; se pretende conocer la situación real de la organización en los aspectos relacionados al clima y el desempeño laboral por competencias, para descubrir problemas y mejorar las áreas de oportunidad. Debido a que se cuenta con conocimientos empíricos y aislados de algunas variables que conforman el ambiente laboral físico y humano de la empresa, no se ha podido integrar esta realidad en un constructo amplio que nos permita medir con precisión los niveles actuales de clima y desempeño por competencias.

Por este motivo se ha creído conveniente realizar la investigación con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima y el desempeño laboral por competencias en los colaboradores de la Empresa de seguridad G4S Perú S.A.

Este tipo de estudio en las organizaciones facilita los medios necesarios para resolver la problemática, ya que se parte de información válida y precisa, que permite arribar a un mejor diagnóstico y desarrollar alternativas de solución. Para este estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional.

En los resultados encontrados podemos precisar que existe una correlación positiva débil de 0.181 entre el clima laboral y el desempeño por competencias, se puede decir que hay indicios que se presente este tipo de influencias en los agentes de la Empresa de seguridad G4S Perú S.A. de la ciudad de Piura.

## ABSTRACT

The present work of investigation it realize in the company of security G4S Perú S.A. located in the province and department of Piura, claims to know the situation genuine of the organization in the aspect connect the performance and labour climate for competitions, to find problems and improve the areas of opportunities. Nowadays the company uses knowledge empirical and isolated of some variables it has not been possible to integrate this reality in a wide scheme that allows us to measure accurately the current levels of labour climate and competitions, due to the fact that one relies on knowledge empirical and isolated of some variables that they shape the labour physical and human environment of the security company.

For this reason the conceived one suitable is to realize the investigation with the purpose of knowing the existing relation between the climate and the labour performance for competitions in the collaborators of the company of security G4S Perú S.A.

This type of study inside of the organizations facilitates the necessary means to solve the problematic; due to the fact that it splits information validates and exactly that permit arrives at a better diagnosis and to develop alternatives of solution. For this study developed the correlation descriptive design.

In those result meet we can need whom exist an correlation positive lose of 0.181 between the labour climate and competitions, it able say which see indication which it present ern type of influence in the collaborators of the company of security G4S Perú S.A. of the city of Piura.