

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE  
SEGURIDAD PROSEGUR S. A. – JULIACA 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. YANET GIOVANA ZARAZA COLQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de  
la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016

PRESENTADA POR:

BACH. YANET GIOVANA ZARAZA COLQUE



*Escobedo*  
Dr. JOSE OCTAVIO ESCOBEDO RIVERA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

APROBADA POR:

PRESIDENTE:

*Guillermo Zevallos*  
Dr. GUILLERMO ANTONIO ZEVALLOS MENDOZA

PRIMER MIEMBRO:

*Soledad Jackeline Zegarra*  
Dra. SOLEDAD JACKELINE ZEGARRA UGARTE

SEGUNDO MIEMBRO:

*Nilda Mabel Flores*  
M. Sc. NILDA MABEL FLORES CHAVEZ

DIRECTOR / ASESOR:

*Luz Marina Delgado Santos*  
M. Sc. LUZ MARINA DELGADO SANTOS

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Problema y políticas sociales

## DEDICATORIA

A Dios Padre todo poderoso, a mis padres Víctor y Flavia por su sustento incondicional en mi formación al inculcarme principios y valores sólidos y por su sacrificio y su esmero por educarme hizo posible de esta manera la culminación de mis estudios, y a mis hermanos, Yesica y Carlos, quienes siempre demostraron su apoyo incondicional en cada minuto de mi vida.

En general dedico este trabajo a todas las personas que me apoyaron directa e indirectamente.

## AGRADECIMIENTOS

Por la formación que me permitió desarrollar el presente trabajo de investigación quiero agradecer a mis profesores de la Facultad de Trabajo Social, especialmente a la M. Cs. Luz Marina Delgado Santos por sus recomendaciones, consejos y orientación en la realización del presente trabajo. Especial reconocimiento al Dr. Guillermo Antonio Zevallos Mendoza, Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte y M. Sc. Nilda Mabel Flores Chavez, por las sugerencias impartidas para el mejoramiento de este trabajo.

Además, quiero agradecer a mi familia, quienes con sus consejos me impulsaron a concluir satisfactoriamente mi formación profesional. A mis padres Víctor y Flavia, por estar siempre a mi lado, siendo la razón de mis deseos de superación.

A todas mis amigas que incondicionalmente me ofrecen su apoyo y que durante mi vida universitaria hemos compartido muchos momentos de alegría.

A todos aquellos, muchas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA .....	15
1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD AL ESTUDIO.....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	26
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	29
2.1. MARCO TEÓRICO.....	29
2.1.1. Clima organizacional .....	29
2.1.2. Comportamiento organizacional.....	34
2.1.3. Capacidad organizacional .....	40
2.1.4. Desempeño laboral .....	44
2.1.5. Compromiso organizacional .....	47
2.1.6. Aptitud laboral .....	50
2.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	53

3.1.	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	53
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	53
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	54
3.4.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	57
3.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	57
3.6.	PRUEBA ESTADÍSTICA .....	58
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	60
4.1.	RESULTADOS SEGÚN DIMENSIONES .....	60
4.1.1.	Comportamiento organizacional.....	60
4.1.2.	Capacidad organizacional .....	66
4.1.3.	Compromiso organizacional.....	70
4.1.4.	Aptitud laboral .....	75
4.2.	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	78
V.	CONCLUSIONES.....	85
VI.	RECOMENDACIONES.....	87
VII.	REFERENCIAS.....	88
	ANEXOS .....	99

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 01 Comportamiento organizacional en la compañía de seguridad Prosegur S. A.	60
Tabla 02 Capacidad organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A. ....	66
Tabla 03 Compromiso organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A. ....	70
Tabla 04 Aptitud labora en la compañía de seguridad Prosegur S. A. ....	75
Tabla 05 Contingencia compromiso comportamiento.....	78
Tabla 06 Resultado Chi cuadrado.....	79
Tabla 07 Contingencia aptitud capacidad.....	82
Tabla 08 Resultado Chi cuadrado.....	82

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

EPS	: Empresa Prestadora de Servicios.
PNUD	: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
UCA	: Universidad de Cádiz.
UNESCO	: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

## RESUMEN

La investigación se denominó “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016” se realizó con el objetivo general de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. Y la hipótesis general planteada fue que existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. El método de la investigación fue el hipotético deductivo, de tipo no experimental el tamaño de muestra se determinó a través del muestreo aleatorio simple. La muestra fue de 89 trabajadores, se empleó la técnica de encuesta para la aplicación se utilizó el instrumento de escala de actitudes de tipo Likert, Así mismo se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado. los resultados obtenidos para el objetivo específico N° 1, demuestra que existe incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado es de 113.50 el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor del 21.04. los resultados obtenidos para el objetivo específico 2°, demuestra que existe incidencia entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado es de 119.81 el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor del 21.04.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, comportamiento, desempeño Laboral.

## ABSTRACT

The research was called "organizational climate and its impact on the work performance of the security company Prosegur SA - Juliaca 2016" was carried out with the general objective of determining the impact of the organizational climate on the work performance of the company's personnel. security Prosegur SA - Juliaca. And the general hypothesis raised was that there is a significant incidence of the organizational climate in the work performance of the personnel of the security company Prosegur S. A. - Juliaca. The research method was the hypothetical deductive, non-experimental type, the sample size was determined through simple random sampling. The sample was of 89 workers, the survey technique was used for the application, the Likert-type attitude scale instrument was used, and the chi-square statistical test was also used. the results obtained for the specific objective No. 1, shows that there is an incidence between organizational behavior and work performance through the organizational commitment of the personnel of the security company Prosegur SA - Juliaca, the results obtained by the chi square statistical test is of 113.50 which is greater than the tabular chi square with a value of 21.04. the results obtained for the 2nd specific objective, shows that there is an incidence between the organizational capacity with the work performance that is demonstrated with the work aptitude of the security company Prosegur SA - Juliaca, the results obtained by the chi square statistical test is of 119.81 which is greater than the tabular chi square with a value of 21.04.

**Keywords:** Organizational climate, behavior, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones o instituciones y esta depende de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, que sea satisfactoria o estimulante, o bien todo lo contrario; de igual manera si una organización o institución no cuenta con un clima organizacional favorable tiene desventajas entre otras que sí lo tienen.

Dentro de este contexto, es importante mencionar que los trabajadores son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las instituciones, de tal forma que, en un agradable ambiente de trabajo, se tendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual como colectivo. En tal sentido, el presente trabajo de investigación, titulado clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016, permite conocer el nivel de incidencia del clima organizacional frente al desempeño laboral. El objeto de estudio está conformado por los trabajadores de la misma compañía. El objetivo propuesto es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016.

Para lograr tales objetivos la investigación fue de método hipotético deductivo, de tipo no experimental, se aplicó la técnica de escala de Likert, revisión documentaria y el instrumento que se utilizó es la guía de escala de Likert, Así mismo se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado, que es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos, mediante las cuales se arribó a los siguientes resultados: que existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016; por ello se concluye que en la institución el clima

organizacional es fundamental para el desarrollo personal y laboral; asimismo, para el éxito que se pueda llegar a alcanzar en sus servicios, este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se dé en cada uno de sus trabajadores.

La investigación está organizada en seis capítulos, para una lectura ordenada y se detalla a continuación:

**CAPÍTULO I:** se considera la formulación del problema, la importancia y utilidad al estudio, objetivos de la investigación, antecedentes de la investigación y caracterización del área de investigación. Estos elementos han servido como base para el desarrollo de la investigación, con el fin de dar cuenta del proceso de desarrollo en la construcción del proyecto.

**CAPÍTULO II:** se expone el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis de la investigación.

**CAPÍTULO III:** se considera el diseño y tipo de investigación, la población y muestra de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos, Prueba estadística.

**CAPÍTULO IV:** se presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos según dimensiones y la contratación de hipótesis.

Finalmente se consideran las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arribaron en la investigación, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta (Uría, 2011). Respecto a ello, Yucra (2015) señala que en el Perú un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a su gente como maquinarias productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso.

De igual manera Quiñones (2013) afirma que, en la actualidad en las empresas, el clima organizacional es considerado un aspecto muy importante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, que influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores y se refleja en los resultados de la organización. Del mismo modo, Chiavenato (2011) señala que el clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que: perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento.

De igual forma, Chiavenato (2014) señala que el clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivación en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, este último influye en el

primero. Respecto al comportamiento organizacional Robbins y Judge (2013) mencionan que es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. En cuanto a la capacidad organizacional la PNUD (sf.) hace referencia a la habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades. Referente al desempeño laboral Uría (2011) señala que es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones. En cuanto al compromiso organizacional Gadow (2010) menciona que es la lealtad e identificación que tiene un individuo con su trabajo y con la política de la organización. Con respecto a la aptitud laboral Alamillos (2014) sostiene que es la capacidad psicofísica de un trabajador para realizar las tareas asignadas a su trabajo sin que éste suponga riesgo para su propia salud o la de terceros.

En la compañía de seguridad Prosegur S. A. los trabajadores poseen diversas conductas, y en su mayoría no coadyuvan en el desempeño laboral adecuado, y esto viene dificultando a la compañía por lo que no puede efectuar con las metas y actividades propuestos para el desarrollo de la compañía. Si existiera un buen clima organizacional en la compañía, esto incentivaría a alentar a ser competitivo con sus compañeros de trabajo, generando una conducta madura en todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la compañía. En cuanto al compromiso es asumir sus funciones que están establecidas en el MOF (Manual de Organización y Funciones), y cumplir con las metas y actividades que se

planifica para cada día, sin embargo, se apreció que algunos trabajadores no cumplen con sus funciones por que no tienen la suficiente aptitud para efectuar sus obligaciones en sus cargos laborales.

Con respecto a los objetivos generales del trabajo social considera que buscan generar cambios en las personas, grupos o comunidades, que permitan satisfacer sus necesidades; superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades; potenciar las capacidades de las personas; así como a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía. El tipo de cambio estará su sujeto a las situaciones de las personas y a las condiciones del medio social, así como a los propios enfoques de los métodos de intervención en el que se base la acción profesional, pudiendo dar lugar a una transformación, modificación o mejora. Así mismo la intervención social parte de los valores y principios éticos de los derechos humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación.

## **1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA**

La investigación da respuesta a las siguientes preguntas:

### **Problema general**

¿Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca?

### **Problemas específicos**

- ✓ ¿Existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca?
- ✓ ¿Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca?

### **1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD AL ESTUDIO**

La importancia del estudio es porque me permitió obtener información suficiente que pueda constituir la base para a futuro se tomen acciones, estrategias de mejora del entorno familiar del trabajador y que conlleve aun crecimiento de la Empresa considerada como el segundo núcleo familiar de los seres humanos y fuente económica de sobrevivencia de los trabajadores, de comprobarse la hipótesis , el resultado final sería un programa que plantee la disminución de accidentes laborales influenciados por los factores de relaciones familiares en el desempeño laboral de los obreros, y por ende repercuta en el bienestar de los trabajadores y su entorno familiar ,todo problema tratado oportunamente puede ser controlado o afectar en una mínima proporción en el comportamiento de las personas y su desempeño dentro de la organización que en la actualidad tiene un gran reto por los niveles de competitividad a las que se enfrenta y como ya varios autores han citado solamente con un buen elemento humano lo van a poder conseguir

La utilidad el aporte del presente trabajo de investigación, implicara fortalecer el referente conceptual de esta profesión , posibilitando desde sus resultados al mismo tiempo reflexionar la intervención profesional que para este caso involucra a la familia y

su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores concibiendo como eje central el campo jurídico y conceptual que le compete cumplir a la familia a partir del establecimiento de sus roles como una cuestión que se encuentra presente en la vida cotidiana de los actores sociales.

Desde Trabajo Social Contribuirá a plantear estrategias, programas de intervención desde las Funciones del Trabajo Social para contribuir al bienestar social del personal obrero en la Mina, por otro lado, a nivel institucional contribuirá a una nueva visión de cómo abordar la situación de las relaciones familiares en el desempeño laboral, desde una perspectiva multidisciplinaria, tomando en cuenta la información obtenida. Pudiendo la Empresa actuar como un ente mediador para el cambio de actitudes de los trabajadores con su grupo familiar.

Para finalizar, se puede decir que este tema sirve de soporte para futuras investigaciones en el área de recursos humanos en lo que respecta a la salud ocupacional para quienes consideren al individuo como la parte más importante de la organización.

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Objetivo general**

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

##### **Objetivos específicos**

- ✓ Precisar la incidencia que existe entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

- ✓ Describir la incidencia que existe entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

## 1.5. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### A. Antecedentes Internacionales

Marroquin (2011) en su trabajo de investigación denominada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” Universidad San Carlos de Guatemala: Guatemala, su objetivo general es describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, y los objetivos específicos son identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima organizacional. La hipótesis planteada fue que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. La población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 18 años en adelante, de sexo femenino y masculino; la muestra de la investigación fue 125 trabajadores. Concluye que: En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad 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, así mismo que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral, finalmente que los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. La recomendación es fortalecer el plan

de carrera para que los trabajadores puedan optar con mayores posibilidades el ascenso a otros puestos de trabajo, según su capacidad y desempeño laboral adecuado dentro de la empresa, y Establecer en los diferentes restaurantes una coordinación entre los altos mandos para facilitar la comunicación de la filosofía empresarial para que funcione en forma productiva y eficiente en el servicio que se presta.

Quiñonez (2013) en su trabajo de investigación denominado “el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (PUCESE)” Universidad Tecnológica Israel: Quito, Ecuador, su objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), y los objetivos específicos son Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de la PUCESE, Analizar los factores negativos del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en la PUCESE, Establecer estrategias de mejora del clima organizacional para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la PUCESE. Se planteó como hipótesis el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). La población En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) la población está conformada por 179 personas y la muestra es todo el personal docente, administrativo y de servicios, se trabajó con todos los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema investigativo, es decir se trabajó con toda la población. Preciso en su conclusión que el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la (PUCESE). La

recomendación es que se debe evaluar permanentemente el desempeño laboral ayudará a mantener un control de las actividades de los trabajadores en cuanto a su comportamiento dentro de la organización.

Uría (2011) en su trabajo de investigación denominada “el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” Universidad Técnica de Ambato: Ambato, Ecuador, su objetivo general es Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda, y sus objetivos específicos son Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda. a través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos, y analizar alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Se plantea la siguiente hipótesis el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. La población está constituida por 36 personas miembros de la Andelas Cía. Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que trabajaremos con toda la población Ltda. Concluye que, existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda., y el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, también existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Y la recomendación es conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores satisfechos y obligarlos de manera intrínseca a desempeñar una mejor labor, y aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones

interpersonales entre directivos y trabajadores, finalmente Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.

## **B. Antecedentes Nacionales**

Mino (2014) en su trabajo de investigación denominado “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo, Perú., su objetivo general es determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, y los objetivos específicos son analizar el desempeño laboral de forma individual en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, y Determinar el clima organizacional por dimensiones en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Se planteó la siguiente hipótesis que Si existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La población Comprende 21 personas que laboran en la Empresa y la muestra Serán encuestados todos los trabajadores del Restaurante. Por consiguiente, se aplicará la evaluación a 21 personas que laboran en la Empresa. Preciso en su conclusión que, Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que

indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. La recomendación es que Marakos 490 necesita evidentemente un manual de funciones y una estructura organizacional para mejorar procesos y evitar los conflictos mencionados anteriormente, Plantear estrategias que ayuden a la debida formación y capacitación de todas las áreas de la empresa para, que se pueda tener la seguridad y confianza de una adecuada toma de decisiones en la nueva estructura organizacional, y Reestructurar el programa de remuneración, bonos y recompensa, sobre todo para aquellos trabajadores, que están realizando más funciones que las que su cargo debería desempeñar.

Pérez y Rivera (2013) en su trabajo de investigación denominado “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013” Universidad Nacional de la Amazonía Peruana: Iquitos, Perú, su objetivo general es Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, y los objetivos específicos son determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013, y Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Se planteó la siguiente hipótesis que existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de 148 trabajadores y para la muestra se tomó la población muestral de 107 trabajadores. Llego a la conclusión que Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de

Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. La recomendación es de Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.

Sotomayor (2013) en su trabajo de investigación “la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua 2012” Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: Tacna, Perú. Su objetivo general Conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, y los objetivos específicos son Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Se planteó la siguiente hipótesis que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. La población motivo de ésta investigación está conformado por un total de 150 trabajadores y para la muestra 109 trabajadores administrativos que constituye la Unidad de Análisis del presente trabajo. Determino en su Conclusión que el Clima Organizacional se califican como de nivel medio o moderado, la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias. Y recomendó Propiciar un

adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Ruiz (2010) en su trabajo de investigación “Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo” Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo, se usó como herramienta de recolección de datos, la escala CL-SPC de medición del clima laboral de Sonia Palma Carrillo, basada en las cinco variables que inciden en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la encuesta fue aplicada a 50 trabajadores en donde las principales conclusiones fueron que el personal estaba desinformado acerca de la misión y valores de la empresa en consecuencia los empleados tenían un bajo nivel de conocimiento de los objetivos y responsabilidades de los puestos de trabajo a los que han sido designados y se sentían descontentos, pues consideraban que no se les proporciona información oportuna y adecuada a cada uno sobre su desempeño laboral. Asimismo, estaban en desacuerdo con no tener información clara y transparentes de las funciones, políticas y normas de la organización. Finalmente, también se concluyó en que la remuneración en la empresa era poco atractiva.

Shishido (2015) en su trabajo de investigación “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015” Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo, Perú. que tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los

colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, y como objetivos específicos Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito del Trujillo 2015. Analizar los factores del clima organizacional que afectan al desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información en la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015. Establecer la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información en la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015. Se planteó la siguiente hipótesis que El clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015. La población fue Personal de la Oficina de Tecnología de la Información 38 colaboradores, según la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo – 2015 y la muestra es de 38 colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito Trujillo - 2015. Finalmente llego a las siguientes conclusiones De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%; comprobando así la hipótesis planteada. En términos generales de acuerdo a las respuestas obtenidas de la pregunta ¿Cree Usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la institución incidirá de manera positiva en su desempeño laboral?, se concluye que el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para

obtener un cambio. Del total de los encuestados, el 66% indica que goza de un buen clima organizacional en la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo – Trujillo, por lo que se concluye que se encuentra con políticas encaminadas para el mejoramiento de la misma. Se identificaron que los factores críticos que afectan al desempeño son la compensación y reconocimiento 50%, la capacitación y el desarrollo 46% y la remuneración 36%, los cuáles necesitan de acciones a corto plazo. Existe una incidencia positiva del clima organizacional sobre el desempeño laboral, como se puede apreciar en los resultados es de manera positiva fuerte; por lo que mejorando el clima se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos.

#### **1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

Prosegur es una de las mayores multinacionales del sector de la seguridad privada y es una referencia en los mercados en los que desarrolla su actividad desde hace ya más de 40 años.

Misión: Generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales

Visión: Ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

Prosegur completó la transformación de su modelo de gestión definido ahora bajo el lema “Un Grupo, Tres Negocios”. Esta estructura permite que el grupo aporte el valor de la marca, la estabilidad accionarial y unidades de soporte especializadas y eficientes, mientras que los tres negocios ganan en independencia y flexibilidad para operar y crecer en aquellos mercados que son más favorables a las características de cada unidad.

Mediante la implantación de esta estrategia, la compañía está acelerando el crecimiento, sigue mejorando la rentabilidad, ha simplificado la organización y ha incrementado la especialización y la eficiencia. El cambio ha aportado visibilidad al valor de cada negocio de forma independiente y, más importante aún, ha permitido a Prosegur asentar las bases necesarias para afrontar el futuro con las mejores garantías.

Los tres negocios de Prosegur son los siguientes:

- Prosegur Cash: Provee servicios que abarcan desde los básicos de logística de valores y gestión de efectivo hasta la externalización de servicios de alto valor añadido. La actividad de la compañía está enfocada fundamentalmente a los sectores bancario y de distribución.
- Prosegur Seguridad: Presta servicios que son el resultado de una efectiva combinación de las últimas tecnologías con los mejores profesionales. Con un enfoque hacia la especialización por sectores de actividad, fruto de la experiencia y el conocimiento de las áreas de riesgo en la cadena de valor de cada segmento de negocio.
- Prosegur Alarmas: Prosegur Alarmas cuenta con una amplia gama de servicios que contribuyen a mejorar la seguridad de familias y negocios. Estas soluciones de seguridad personalizadas incluyen propuestas para el Hogar Inteligente, alarmas con Triple Seguridad o servicios como el de acuda, la vigilancia móvil, las alarmas médicas o alarmas en movilidad, entre otros.

Además, como respuesta al creciente aumento y sofisticación que están teniendo los ataques cibernéticos en la actualidad, y que pueden ocasionar importantes pérdidas a las empresas, se está desarrollando Prosegur Ciberseguridad, una nueva línea de negocio

con un amplio portfolio de servicios orientados a la prevención, detección y respuesta ante este tipo de incidentes.

Presente en 17 países de cinco continentes, Prosegur ofrece servicios con un alto valor añadido y ocupa una posición destacada en el sector de la seguridad privada en cada mercado.

La compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, está situada geográficamente en la Región de Puno en la Provincia de San Román, en el Distrito de Juliaca que está situado al Noroeste del lago Titicaca, entre las cadenas occidental y oriental de los Andes del Sur; en la meseta del Collao. Entre las Coordenadas de 15° 29' 24" de latitud sur y 70° 08' 00" de longitud oeste con sus Límites por Norte: Provincias de Lampa y Azángaro, Sur: Provincia de Puno, Este: Provincia de Huancané y Azángaro y por el Oeste: Región Arequipa y Región Moquegua. La Provincia de San Román tiene una extensión de Superficie de 2,277.63 469 Km<sup>2</sup>. La superficie se constituye de un relieve plano (en su mayoría), que tiene pequeños ramales.

El estudio se realizó en la ciudad de Juliaca, ubicado en el Cercado de Juliaca Jr. 9 de Diciembre N° 447. En cuanto a su población cuenta con un personal de 114 colaboradores en las áreas de tarjetas, transporte de valores, recuento y cajeros humanos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1.1. Clima organizacional

Al respecto, Segredo (2013) señala que el clima organizacional es el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica. Igualmente, Pintado (2011) considera que el clima institucional es: “El ecosistema resultante de la multitud de interacciones que se generan simultáneamente y/o sucesivamente entre el conjunto de agentes de la institución tanto en el nivel interpersonal, micro grupal y macro grupal”.

Por otra parte, Chiavenato (2014) señala que el clima organizacional constituye el medio interno o la atmosfera psicológico característica de cada organización. Está ligada a la moral y la satisfacción de las necesidades de sus miembros y puede ser saludable o enfermizo, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, lo cual depende de lo que ellos sienten respecto a la organización. Por otro lado, Brunet (2011) nos dice que “en forma global el clima es el reflejo de los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman en elementos del clima y que vienen a crear una personalidad de la organización que puede ser sana o malsana”.

Referente a ello citado por Williams (2013) considera 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 laboral. Las variables que definen el concepto el clima organizacional se encuentra enfocada a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos de la organización su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellos:

- Variables de ambiente físico (espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, materiales, medios, etc.).
- Variables estructurales (tamaño de la organización, estructura formal estilo de dirección, etc.).
- Variables de ambiente social (compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos, comunicaciones, etc.).
- Variables personales (aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.).
- Variables propias del comportamiento organizacional (productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.).

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma (Tóala, 2014). Por otro lado, Lemus y Pérez (2013) señalan que el clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. Este fenómeno toma auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr un desempeño superior de la

organización, factor clave en el desarrollo institucional, ya que cuando algo crece se hace cuantitativamente mayor pero cuando algo se desarrolla se hace cualitativamente mejor o al menos diferente.

Del mismo modo, Pintado (2011) menciona que el clima condiciona el comportamiento de un individuo en la organización, aunque sus determinantes son muchas veces difíciles de identificar, estos pueden ser: las políticas de la empresa, estilo de liderazgo gerencial, estrategias conductuales estilos de implementación de metas organizacionales así como de las metas de los trabajadores, los códigos, modos y modelos de comunicación, las políticas de dirección y conducción, los tipos de programas de reforzamiento motivacional, niveles de desempeño, calidad de sus insumos, los ambientes de trabajo, los sistemas de retroalimentación, etc. Así mismo consideramos que el clima organizacional representa la personalidad de una organización y podría definir como la percepción que los trabajadores tienen de la misma.

#### **a. Tipos de clima organizacional**

Los tipos de clima organizacional según Chiavenato (2014) son: clima autoritario, clima participativo y el clima de tipo participativo o consultivo. Para la investigación se considera el clima de tipo participativo o consultivo, la dirección que se desarrolla dentro de un clima consultivo-participativo los superiores tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los trabajadores que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, la empresa desarrolla un sistema interno de comunicación para facilitar el flujo de información, presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

## b. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional según Chiavenato (2014) son seis:

- La estructura organizacional: Puede imponer límites o dar libertad de acción para las personas, como reglas, reglamentos, procedimientos, etc. Cuanta más libertad, tanto mejor será el clima.
- Responsabilidad: Puede referirse o incentivar la conducta de las personas en razón de su dependencia hacia su superior. Cuanto más se incentiva, tanto mejor será el clima.
- Riesgos: La situación de trabajo puede ser esencialmente protectora para evitar riesgos. Cuanto más se impulsa, tanto mejor será el clima.
- Recompensa: La organización puede hacer hincapié en las críticas y sanciones, así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados. Cuanto más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejor será el clima.
- Calor y apoyo: La organización puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. Cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será su clima.
- Conflicto: La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes. Cuanto más incentivos a diferentes puntos de vista, tanto mejor será el clima.

Así mismo Sotomayor (2013) los autores en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional:

- La apertura a los cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

- Los recursos humanos: Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- La comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- La motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

#### **c. Características del clima organizacional**

Las características del clima organizacional según Sotomayor (2013) considera que las características del clima organizacional se pueden darse de diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc.

#### **d. Consecuencias del clima organizacional**

Las consecuencias del clima organizacional según Marroquín (2011) son positivos y negativos, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización:

- Las consecuencias positivas, (logro, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación).
- Las consecuencias negativas (inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. En síntesis, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el

interior de ella se ejecutan o, en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

#### **e. Medición del clima organizacional**

Al respecto Brunet (2011) mide en función de ocho dimensiones el clima organizacional:

- Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados.
- Procesos de comunicación: Tipos de comunicación que se ejerce en la empresa; procesos de influencia, la importancia de integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Procesos de toma de decisiones: La pertinencia (oportunidad) de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- Procesos de planificación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos.
- Procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planificación, así como la formación deseada.

#### **2.1.2. Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional según Chiavenato (2014) sostiene que es el estudio de la conducta de individuos y grupos en función del estilo administrativo adoptado por la organización. Del mismo modo, Pintado (2011) considera que el

comportamiento organizacional estudia aplica los conocimientos sobre la manera en cómo funcionan e interactúan las personas (tanto en lo individual como en grupos) al interior de las organizaciones, y la forma en como estratégicamente éstos activan y hacen funcionar los sistemas que lo conforman de manera articulada, dinámica y funcional, en la perspectiva visionaria del todo holístico institucional.

Así mismo, Ascencio (2011) sostiene que el comportamiento organizacional es una disciplina académica que nació como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar las conductas de las personas en las organizaciones. Aunque la definición se ha mantenido, la realidad es que, las organizaciones no son las que manifiestan algunos comportamientos, quienes muestran diferentes conductas son las personas y los grupos que participan y actúan en ellas. Además, el comportamiento organizacional brinda las oportunidades para el fortalecimiento de los valores del profesional como persona, lo cual da una dignidad, seriedad y nobleza a su trabajo; facilitando el ambiente propicio para crear un profesional con capacidad física, intelectual y ética. Por otra parte, Martin, Segredo y Perdomo (2013) señala el resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se gestiona el capital humano en la organización, cómo están integrados los miembros que la forman, cuál es su identificación con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y la pertenencia, por mencionar algunos de los elementos que influyen en los comportamientos humanos.

#### **a. Tipos de comportamientos**

Los tipos de comportamientos son tres según Robbins y Judge (2013):

- El comportamiento individual: Esta considerado la aptitud y esta se refiere a la capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo las diferentes tareas de un trabajo, además están constituidas por dos conjuntos de factores: intelectuales y físicos.
- El comportamiento grupal: Se define como dos o más individuos que interactúan, y se reúnen para lograr objetivos particulares. Los grupos de trabajo moldean el comportamiento de sus miembros y hacen posible explicar y predecir gran parte del comportamiento individual dentro del grupo, así como el desempeño, los roles, las normas, los estatus, el tamaño del grupo y el grado de cohesión de éste.
- La estructura organizacional: Modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades.

#### **b. Dirección de la comunicación**

Al respecto, Pintado (2011) sostiene que la comunicación es la transferencia de información comprendida de una a otra persona (emisor/receptor). Así mismo Vito señala que la comunicación es el acto realizado por una o más personas, de enviar y recibir mensajes que ocurre dentro de un contexto. Además, Aznar (2012) sostiene que el ser humano necesita comunicar, y esta comunicación se caracteriza por ser dinámica, inevitable, irreversible, bidireccional, verbal y no verbal. Se trata de una comunicación interpersonal en la que los sujetos son accesibles en el espacio/tiempo.

Así mismo, Tóala (2014) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento. Por otro lado, Martínez (2014) manifiesta que la comunicación constituye la base de las funciones gerenciales, es el medio que unifica la actividad de la organización. La comunicación influye de manera sustancial en el ciclo directivo en la planificación,

organización, liderazgo y control. En cuanto a dirección de la comunicación Según Robbins y Judge (2013) señala que son tres las direcciones de comunicación:

- La comunicación descendiente: Fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos y señalar los problemas que necesitan atención. sin embargo, la comunicación hacia abajo no tiene que ser oral o cara a cara.
- La comunicación ascendente: Fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para informarles a los superiores sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. Permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general. Los gerentes también utilizan la comunicación hacia arriba para obtener ideas de cómo mejorar las cosas. Sin embargo, la comunicación es cada vez más difícil porque los gerentes están abrumados y se distraen con facilidad.
- Comunicación lateral: Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente horizontalmente.

### **c. Relación interpersonal**

La relación interpersonal según Mejía, González y Nava (2012) considera que “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. Así mismo, Cornejo y Tapia (2011) sostienen que las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo. Por otro lado, Arce y Malvas (2014) consideran para

la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

Por otra parte, Martínez (2014) manifiesta que las relaciones interpersonales en las empresas, es un tema muy esencial que debe estar inculcada desde la parte gerencial hasta cada uno de los empleados que brindan su talento humano para generar valor y satisfacción tanto a la empresa como a ellos mismos. Las relaciones interpersonales con el gerente ayudan y facilita al grupo de trabajo interactuar adecuadamente, como personas tenemos que ser éticos y adquirir valores que ayuden o permitan relacionarnos de la mejor manera posible con cada una de las partes existente en la empresa. Las relaciones interpersonales siempre son de mucha importancia acompañada con la comunicación, ya que esta se presenta en toda la dirección de una empresa y las actividades en las que se enfoca la organización tienen un lineamiento gerencial en busca de resultados óptimos.

#### **d. Motivación**

La motivación según Uría (2011) señala que “es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende. Así mismo, Chiavenato (2011) considera que la motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo.

De igual manera, Uría (2011) sostiene que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores. Igualmente, Ramírez (2012) menciona que motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Es crear las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en las personas. La importancia de la motivación radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

#### **e. Satisfacción en el trabajo**

Satisfacción en el trabajo según Robbins y Judge (2013) sostienen que la satisfacción en el trabajo, son sentimiento positivo o negativos respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Del mismo modo, Valdivia (2014) señala que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones de comportamientos. Asimismo, Sotomayor (2013) define que la satisfacción en el trabajo como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral, en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Por otro lado, Chiavenato (2014) plantea que la satisfacción en el puesto depende de los factores motivacionales o satisfactores, es decir del contenido a las actividades

desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeñan las personas. Además, Pintado (2011) considera que el nivel de satisfacción conduce a un mayor o menor compromiso, lo que a su vez influye en el esfuerzo, y definitivamente en el desempeño. El resultado es un circuito desempeño - satisfacción - esfuerzo en permanente operación. Si las retribuciones son consideradas como inadecuadas el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción. Las retribuciones deben ser justos y equitativas para lograr una mayor satisfacción, pues los empleados juzgan que las retribuciones que reciben con proporcionales a su desempeño.

### **2.1.3. Capacidad organizacional**

Según Dávila (2012) define a la capacidad organizacional como la habilidad de una organización para ejecutar un conjunto coordinado de tareas mediante el uso de recursos, con el propósito de alcanzar un resultado. Una capacidad representa una habilidad de orden superior que permite a una organización combinar y asignar los recursos disponibles en una forma específica, e interconectarlos de tal forma que la organización no solo supera de manera destacada sus presiones y tareas presentes, sino que construye un potencial específico para enfrentar los futuros retos.

Al respecto, Cortés (2015) menciona que las capacidades organizacionales son las habilidades que tiene la empresa para desplegar recursos asociados a las actividades de diseño, al interior y exterior de la organización. La capacidad organizacional es la habilidad que tiene la organización para desplegar acciones relacionadas con diseño industrial en varios niveles de actividad; de manera que, el alcance que tienen las actividades de diseño en el funcionamiento general de la organización reflejan el nivel de injerencia que tiene el diseño en el desarrollo de producto y en el desarrollo del negocio.

### a. Liderazgo

Según Tóala (2014) menciona que el liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas. Así mismo, Huamani (2015) menciona que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esta influencia cuando es formal, tal como la proporcionada por la posesión de un rango gerencial, podría asumir un papel de liderazgo simplemente a causa del puesto que él o ella tiene en la organización. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y evaluar a un grupo o equipo.

Además, Robbins y Judge (2013) sostienen que el liderazgo tiene la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. Los líderes como individuos que inspiran a sus seguidores por medio de palabras, ideas y comportamientos. Una visión es una estrategia de largo plazo acerca de cómo alcanzar una meta o metas. De igual manera, Uría (2011) menciona el liderazgo como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas.

Así mismo, Arce y Malvas (2014) Define al liderazgo: “como la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas”. Nos comenta que esta influencia puede estar sustentada en la formalidad como lo otorga un puesto de gerente en una organización. Estos puestos tienen autoridad asignada de manera formal, las personas que los desempeñan asumen el liderazgo por el hecho de ocuparlos. Afirma que no todos los jefes son líderes ni todos los líderes son jefes.

Del mismo modo, Pintado (2011) considera que liderazgo es la capacidad de uno de los miembros del grupo para influenciar sin coerción y generar cambio, afectando el comportamiento, modificando motivaciones, capacidades y el desempeño de los demás en el grupo. Es imperativo que el gerente líder asuma el reto del cambio, de actitud mental pasiva, que le permite descubrir, en sus recursos humanos esa naturaleza potencial para que logre la explosión de talento que es su más extraordinario activo organizacional para finalmente pueda convertirlo en sus más importantes socios estratégicos comprometidos con la realidad organizacional. Esto garantizaría el éxito y el desarrollo organizacional, por ende, el mejoramiento en la calidad de vida laboral controlando y erradicando la baja productividad, inconductas, y desajustes laborales, reacciones y trastornos psicosomáticos cognitivas, sentimientos de frustración entre otros.

#### **b. Gestión**

Gestión según Ander (2012) señala que la gestión es la capacidad de conseguir y movilizar recursos de manera eficiente y eficaz, así como de construir política pública, ganar capacidad de inducir y producir cambios. Del mismo modo, Vilca (2013) menciona que la gestión como la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Así mismo, Arce y Malvas (2014) mencionan que la gestión es concebida como una capacidad de articular los recursos, generación y mantención de procesos y recursos, capacidad de articular representaciones mentales de los integrantes de una organización y es la capacidad de mantener y generar una conversación lineal con el fin de lograr los objetivos de la organización. Por otro lado, la UNESCO (2011)

sostiene que la gestión está relacionada con la planificación estratégica, organización y control de la estructura de una organización.

### **c. Toma de decisiones**

En relación a la toma de decisiones Huber (2013) señala que comienza cuando se analiza un problema y termina cuando se ha escogido una alternativa. Por otra parte, Salinas y Rodríguez (2011) señala que es “un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas”. En otras palabras, la toma de decisiones hace referencia a la capacidad cognitiva para elegir; lo que involucra: análisis, categorización, juicios probabilísticos, construcción de alternativas y decisión. Así mismo, Valls (2010) menciona tomar decisiones demanda una serie de capacidades y habilidades que hay que usar para la toma de decisiones inteligentes y adecuadas.

Al respecto, Ascencio (2011) menciona que la toma de decisiones en las organizaciones debe ser acertada por parte de los diferentes empleados principalmente por parte de los directivos y administradores, para que se tenga el éxito deseado, en corto, mediano y largo plazo. Por ello es importante que la selección que se haga tanto por los empleados como de los administradores y tengan la compatibilidad con el puesto que van a desarrollar, así coadyuvar para lograr y facilitar la toma de decisiones más aceptable a los intereses de la organización.

### **d. Desarrollo organizacional**

El desarrollo organizacional según Uría (2011) menciona que es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en

los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta. Igualmente, Garbanzo (2015) sostienen que el desarrollo organizacional es una estrategia debidamente planeada y de proyección futura, sirve para entender, modificar y desarrollar el personal para alcanzar la efectividad. Así mismo, Zubillaga (2013) dice que el desarrollo organizacional es todo cambio planeado, un esfuerzo a largo plazo guiado y apoyado por la parte gerencial de una organización en donde el cambio influye un factor determinante, el cambio es la clave.

#### **2.1.4. Desempeño laboral**

Según Chiang, Méndez y Sánchez (2010) sostienen que el desempeño laboral es un comportamiento individual relacionado con las capacidades y habilidades que posee una persona para lograr los propósitos y objetivos de la organización. Por otro lado, Chiavenato dice que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Igualmente, Pedraza, Amaya, Conde (2010) manifiestan el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Así mismo, Pedraza, Amaya y Conde (2010) considera que el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. Por otro lado, el desempeño laboral según Ortega (2015) sostienen que “es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica

un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades”. Según Morgan (2015) señala que los ejecutivos en buen estado mental, físico y emocional tienen un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos.

Por otro lado, Wayne (2010) sostiene que el desempeño es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. La administración del desempeño es un proceso dinámico y continuo. Cada individuo dentro de la organización es una parte del sistema de administración del desempeño. Con la administración del desempeño, el esfuerzo de todos los empleados debe dirigirse hacia el logro de metas estratégicas.

Referente a ello, Wayne (2010) menciona que es necesario mejorar las habilidades de un empleado, se requiere de capacitación con los sistemas de administración del desempeño, la capacitación tiene un vínculo directo con el logro de la eficacia organizacional. Además, la remuneración y el desempeño están directamente relacionadas con el logro de las metas organizacionales.

#### **a. Causas que influyen en el desempeño laboral**

Referente a ello Ortega (2015) señala que las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, son:

- La ausencia de una habilidad o conocimiento: Se refiere cuando un empleado no realiza cierta actividad, carece de él, por lo tanto, no es competente para ejecutar tarea.
- La ausencia de incentivos o incentivos inapropiados: La apreciación, los incentivos y las políticas que rodean el trabajo son factores que se relacionan directamente con el desempeño del trabajador.
- La ausencia de un ambiente confortable: Es un factor importante en el desempeño de los trabajadores por que el ambiente que les rodea tiene que ser confortable para un buen desempeño laboral.

#### **b. Determinantes del desempeño laboral**

Los determinantes del desempeño laboral señalado por Ortega (2015) lo clasifica en directos e indirectos:

- Los determinantes directos son: El conocimiento, destrezas o habilidades, grado de dominio que una persona posee en la ejecución de tareas específicas, motivación.
- Los determinantes indirectos: Pueden ser internos o externos, los determinantes indirectos las capacidades o aptitudes, rasgos de personalidad, actitudes, valores, intereses. Los determinantes externos: es organizacionales.

#### **c. Evaluación del desempeño**

Morgan (2015) señala que la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor. Esta puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a nivel de conocimientos y habilidades. Además, Marroquín (2011) señala que es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al

conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones, establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora.

Por otro lado, Cascio y Aguinis (2010) menciona que la evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos.

También, Pintado (2011) menciona que entre los objetivos que persigue la evaluación de puestos tenemos: corregir las desigualdades en la distribución de sueldos y salarios, determinar en forma lógica el valor relativo del puesto de trabajo, establecer diferentes razonables y justificables entre las remuneraciones básicas entre los diferentes puestos de trabajo, indicar los requisitos, habilidades conocimientos, responsabilidades, condiciones y riesgos de trabajo involucrados con el puesto.

### **2.1.5. Compromiso organizacional**

Al respecto, Robbins y Judge (2013) definen como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un

trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. De igual manera, Pintado (2011) el compromiso se puede definir como la adhesión o identificación que logra el trabajador con su organización que le permita sentirse parte de ella; deja de decir “yo” para dar paso al “nosotros” el compromiso implica asumir plena responsabilidad, un comportamiento adecuado y logro permanente los objetivos organizacionales tales como: satisfacción de los usuarios, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos, etc.

Así mismo, Arce y Malvas (2014) consideran que el trabajador comprometido se identifica con las funciones que desempeña, le interesa lo que realiza, participa activamente en todas las actividades programadas y valora su trabajo. Por lo general demuestran en sus actitudes la responsabilidad, identidad, compromiso y respeto a los demás. El compromiso genera en las personas el deseo de realizar el mejor desempeño en el trabajo dando lo mejor de cada una, colaborando con sus compañeros de trabajo para ayudarlos a que desarrollen todo su potencial en beneficio de ellos mismos y de la organización, y permanecer en ella el mayor tiempo posible de manera estable.

#### **a. Responsabilidad**

La responsabilidad según Chiavenato (2014) sostiene que es el significado que cada persona tiene la obligación de desempeñar la tarea o la actividad que le han asignado. De igual manera, Perrow menciona que la responsabilidad es la obligación de cumplimiento de deberes asignados. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de las tareas. Por otra parte, Ascencio (2011) sostiene que la responsabilidad es uno de los valores éticos fundamentales que debe tener

toda persona en los diferentes ámbitos de su vida cotidiana. La responsabilidad, como valor ético, está íntimamente relacionada con los resultados justos o injustos.

### **b. Identidad**

Referente a ello Vera y Valenzuela (2012) considerada a la identidad como un fenómeno subjetivo de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros. Además, Contreras y Hernández (2011) mencionan que la identidad personal va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socio-culturales con los que consideramos que compartimos características en común. La identidad organizacional descansa en una combinación de procesos cognitivos, esquemas interpretativos, estructuras de conocimientos, entendimientos compartidos, afectos y valores comunes. Por otro lado, Duque (2015) señala que identidad organizacional en términos generales, miembros perciben, sienten y piensan acerca de sus organizaciones. Se asume que es una opinión colectiva, comúnmente compartida de las características y los valores distintivos de la organización.

### **c. Remuneración**

Al respecto Delgado (2010) menciona que es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador por las habilidades que este tenga durante un tiempo determinado para que se produzca una determinada tarea organizacional. Así mismo el Diario Oficial de la Federación (2014) señala en el artículo 14: La remuneración o retribución es la percepción en efectivo o en especie, incluyendo aguinaldos, gratificaciones, premios, recompensas, bonos, estímulos, comisiones, compensaciones y cualquier otra, con excepción de los apoyos y los gastos sujetos a comprobación que sean propios del desarrollo del trabajo y los gastos de viaje en actividades oficiales. Por otro lado, la Contraloría de la República de Chile (2014)

considera que la remuneración es el pago de una justa retribución por el trabajo realizado constituye un derecho fundamental contemplado por diversos textos normativos. La remuneración es un concepto genérico que designa a cualquier estipendio que el empleado o funcionario tenga derecho a percibir en razón de su empleo o función, lo que no sólo incluye al sueldo sino también asignaciones adicionales.

#### **2.1.6. Aptitud laboral**

La aptitud laboral según Robbins y Judge (2013) consideran que la aptitud es la capacidad de un individuo para realizar las distintas tareas de un trabajo. Las aptitudes generales de un individuo, en esencia, están constituidas por dos conjuntos de factores: intelectuales y físicos. Aptitudes intelectuales, capacidad de realizar actividades mentales: pensamiento, razonamiento y solución de problemas; la aptitud física, capacidad para realizar tareas que demandan resistencia, destreza, fuerza y otras características similares. Por otro lado, Humani (2015) sostiene que la aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Éstas entrañan capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de nuestras habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento. Sin embargo, es útil considerar el entrenamiento como un componente separado de la habilidad, dado que representa un mecanismo importante de mejoramiento del desempeño de los empleados.

##### **a. Habilidad**

Según Robbins y Judge (2013) mencionan que la habilidad es capacidad o destreza para hacer algo bien o con facilidad, lo que alguien realiza con facilidad, gracia y destreza como se aprecia, una habilidad es una cualidad positiva, la cual favorece o facilita la

interacción del hombre con otros hombres y con el medio que lo rodea. Asimismo, Chiavenato (2014) señala que la habilidad se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

Por otra parte, Ascencio (2011) sostiene que todas las personas están dotadas de habilidades, algunas tienen éxito en su vida personal y profesional; otras no corren con la misma suerte, tienen deficiencias y problemas para realizar con éxito su trabajo en la organización. Existen grandes diferencias entre las personas. Estas diferencias individuales se relacionan con varios factores, entre los que podemos mencionar las aptitudes y la personalidad. Así, la aptitud es una habilidad en estado latente o potencial que se puede desarrollar por medio del ejercicio o la práctica.

#### **b. Tipos de aptitudes o habilidades**

En lo que respecta a los tipos de aptitudes o habilidades según Robbins y Judge (2013) y Chiavenato (2014) coincidieron que son tres: - Las técnicas: Consisten en usar conocimientos, métodos, técnicas, y equipos para la realización de tareas por medio de la experiencia laboral, están relacionadas con el que hacer con el trabajo y logras objetivos.

- Las aptitudes humanas: Describen a la competitividad y el discernimiento para trabajar con personas en equipos. Están relacionadas con la interacción ente las personas e involucran la capacidad de comunicar, motivar coordinar, dirigir, y resolver conflictos personales o grupales para obtener la cooperación del equipo, y la participación y el compromiso de las personas.
- Las aptitudes conceptuales: Se refieren a la capacidad cognitiva para tratar con las ideas y conceptos que están relacionadas con pensar, razonar, diagnosticar, situaciones y formular alternativas de solución a los problemas.

## 2.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### Hipótesis general

Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

### Hipótesis específicos

- ✓ Existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.
- ✓ Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### A. Método de Investigación

En la investigación se utilizó el método hipotético – deductivo, desde el enfoque cuantitativo, la investigación cuantitativa, se caracteriza por la medición objetiva de las variables consideradas en la investigación. Se caracteriza por la medición objetiva de las variables consideradas en la investigación, las metas de la investigación es describir, explicar, comprobar, y predecir los fenómenos, la medición numérica y normalmente en las estadísticas para descubrir exactamente los resultados de cada hipótesis y preguntas de investigación formuladas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)..

##### B. Tipo de Investigación:

Se aplicará el tipo de investigación no experimental por las características y la naturaleza de esta investigación, debido a que los elementos presentes en la problemática no son manipulados en ningún momento por el investigador al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) Es netamente explicativo, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa – efecto.

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

##### Población

Está constituido por el personal de la compañía en un total de 114 colaboradores que se desenvuelven en las áreas de tarjetas, transporte de valores, recuento y cajeros humanos.

## Muestra

La muestra estará conformada por 89 trabajadores de la Compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, para la selección de la muestra se aplica el muestreo probabilístico aleatoria simple por ser una población finita, Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ_a^2(p)(q)}{d^2(N - 1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Z<sub>a2</sub> = 1.962 (Con nivel de confianza al 95%)  
 P = Proporción esperada = 0.5  
 Q = Es la varianza de la muestra = 0.5  
 d = error = 0.05

Se tiene:

N = Total de población o población universo = 114  
 Z<sub>a2</sub> = 1.962  
 P = 0.5  
 Q = 0.5  
 d = 0.05  
 n = 89

Entonces la muestra será de 89 personas.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### A. Técnicas de investigación

Estas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimientos y estrategias suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación. Además, son procedimientos o secuencias que se deben cumplir para recoger los datos requeridos con la finalidad de

comprobar la hipótesis central o probar la posición que hemos asumido (Charaja, 2011).

Así mismo las técnicas que se utilizaron para el cumplimiento de la investigación fueron:

- Encuesta: Es la técnica más conocida utilizada en la investigación educativa. Es un medio adecuado para obtener datos o información que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema.
- Escala de Likert: Considerada como la más adecuada para medir actitudes ya que su estructura facilita la aplicación y calificación. Consiste en un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide a los participantes que exterioricen su reacción y elijan uno de los puntos de la escala (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- Revisión de literatura: La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación (disponible en distintos tipos de documentos). Esta revisión es selectiva, puesto que generalmente cada año se publican en diversas partes del mundo cientos de artículos de revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento. Si al revisar la literatura nos encontramos con que, en el área de interés hay 10 000 referencias, es evidente que tendremos que seleccionar solamente las más importantes y recientes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **B. Instrumentos de investigación**

Estos son como proceso sistemático de indagación y búsqueda de nuevos conocimientos acerca de lo hecho y fenómenos de la realidad, solo es posible mediante la aplicación de instrumentos de investigación o medición. Tales instrumentos hacen

posibles recopilar datos que posteriormente serán procesados para convertirse en conocimientos verdaderos, con carácter riguroso y general. Todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, valides y objetividad. Así mismo afirma que el instrumento esta validado por los estudios clásicos realizados por los autores. La escala para medir actitudes, predisposición aprendida para responder coherentemente de manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o símbolo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así mismo se aplicó para las dos variables la guía escala de Likert.

- Escala de actitudes tipo Likert que mide el clima institucional: Nos permitió obtener y registrar los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; a través de las cuales obtendrán datos exactos y confiables ya que se aplicaron a los mismos trabajadores.
- Guía de escala de Likert: Nos permitió obtener y registrar los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; a través de las cuales obtendrán datos exactos y confiables ya que se aplicaron a los mismos trabajadores. Para medir el clima organizacional y desempeño laboral se utilizó la escala de actitudes tipo Likert.
  5. Totalmente de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Indiferente)
  2. En desacuerdo
  1. Totalmente en desacuerdo
- Ficha bibliográfica: El cual consiste en la recolección de información que nos ayuda para sustentar el marco teórico de nuestra investigación.

### **3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Los pasos secuenciales que la investigadora realizó para analizar, interpretar y discutir los datos registrados a través de instrumentos de investigación (Charaja, 2011).

Para el procesamiento de datos se emplearon:

- Revisión y clasificación de información: En esta etapa se revisó y clasificó la información obtenida de acuerdo a las variables, indicadores y sub indicadores consideradas en el Tabla de operacionalización.
- Paquete estadístico: Se aplicó el paquete estadístico Excel y Stata versión 14.
- Identificación de datos: Para ello se realizó la identificación de valores de las variables, para ingreso los datos de las variables.
- Codificación y tabulación de datos: En esta etapa se agrupo y ordeno los datos de acuerdo a las hipótesis que serán analizadas e interpretadas.
- Elaboración de las tablas de distribución porcentual: Se elaboraron las tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes.
- Elaboración de figuras de ilustración: Para ilustrar los Tablas de distribución porcentual se elaboraron los gráficos.
- Determinar la fórmula, la aplicación de las formulas, organizar la prueba de hipótesis, la aplicación de la prueba de hipótesis y las conclusiones.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Procedimiento de datos: se empleará el paquete estadístico Stata, a la vez se construirá Tablas de contingencia.

- Revisión y clasificación de información: En esta etapa se revisará y clasificará la información obtenida de acuerdo a las variables y dimensiones consideradas

- Codificación y tabulación de datos: En esta etapa se agrupará y ordenara los datos de acuerdo a las hipótesis serán analizadas e interpretadas.
- Elaboración de Tablas de distribución porcentual: Se elaborará los Tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes
- Elaboración de gráficos de ilustración: Para ilustrar los Tablas de distribución porcentual se elaborará los gráficos de barra.

### 3.6. PRUEBA ESTADÍSTICA

#### A. Prueba chi-cuadrado

Nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia.

#### B. Planteamiento de la Hipótesis

##### Modelo Lógico:

H1; Si existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral que se muestran a través del comportamiento organizacional y la capacidad organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

H0; No existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral que se muestran a través del comportamiento organizacional y la capacidad organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

##### Modelo Matemático:

Ho;  $O = E$

H1;  $O \neq E$

**Modelo Estadístico:**

$$X_0^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$X_0^2$  = Chi cuadrado

$f_0$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

**Regla de decisión**

Se acepta la hipótesis alternativa si,  $X_c^2$  es igual o mayor a  $X_t^2$ , caso contrario se rechaza.

**C. Variables de la investigación****Variable independiente**

Clima Organizacional; Es un componente multidimensional que puede descomponerse en términos referentes a los tipos de liderazgo, motivación, reciprocidad y estilos de comunicación, que influyen en el desempeño laboral de los individuos en el trabajo. El instrumento a ser usado es la Encuesta y cuestionario a los trabajadores. Tiene dos indicadores: comportamiento organizacional y la capacidad organizacional.

**Variable dependiente**

Desempeño Laboral; Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este comportamiento constituye la estrategia(s) que utilizará para lograr dichos objetivos. El instrumento a ser usado es la Encuesta y cuestionario a los ejecutivos. Tiene dos indicadores: Compromiso organizacional y aptitud laboral.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación es conocer si existe incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral que se percibe en el personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. Por lo que son temas que deben ser evaluados constantemente para poder realizar un diagnóstico y analizar los posibles factores que atañen con el bienestar del ambiente organizacional. A continuación, se presentan los resultados encontrados en base a los objetivos establecidos para esta investigación se considera los niveles: análisis descriptivo de los datos; estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (chi cuadrado) y la discusión de los resultados obtenidos. Los cuales se detallan a continuación.

#### 4.1. RESULTADOS SEGÚN DIMENSIONES

Se consideran aquellas tablas, donde se encuentran las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral, se precisa el comportamiento, capacidad, compromiso y aptitud del Gerente, funcionarios y trabajadores. Por lo tanto, se determina si los trabajadores asumen su trabajo con responsabilidad para el desarrollo de la empresa.

##### 4.1.1. Comportamiento organizacional

**Tabla 01 Comportamiento organizacional en la compañía de seguridad Prosegur S. A.**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comportamiento.	-	-	2	2.25	10	11.24	75	84.27	2	2.25	89	100
Comunicación.	-	-	13	14.61	21	23.60	53	59.55	2	2.25	89	100
Relaciones interpersonales.	-	-	9	10.11	17	19.10	54	60.67	9	10.11	89	100
Motivación.	-	-	70	78.65	-	-	14	15.73	5	5.62	89	100
Satisfacción laboral.	-	-	-	-	8	8.99	64	71.91	17	19.10	89	100
PROMEDIO	-	-	19	21.12	11	12.58	52	58.43	7	7.87	89	100

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta.

En el Tabla 01 los resultados del comportamiento organizacional que se presenta en la compañía Prosegur S. A., el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones. Para la primera afirmación: El comportamiento organizacional óptimo del gerente de sucursal Juliaca, funcionarios y trabajadores. Vemos que el 84.27% está en acuerdo con la afirmación porque los funcionarios y trabajadores tienen un comportamiento óptimo dentro de la empresa, debido a que hay una adecuada comunicación e interacción interpersonal, y para mejorar la administración de la empresa se requiere tener buenas aptitudes interpersonales, comunicación asertiva y liderazgo. En cuanto al gerente de sucursal Juliaca debe cumplir un rol determinante para el desarrollo de la empresa, por ende, debe ser capaz de desarrollar habilidades, técnicas. Para aplicar los conocimientos y la experiencia adquirida, capacidad de trabajar con otras personas, sobrellevar situaciones complejas y tener la capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas. Y el 2.25% está totalmente de acuerdo con la afirmación porque consideran que el gerente, funcionarios y trabajadores tienen un comportamiento organizacional óptimo (tienen un trato agradable, cortés y amable entre compañeros de trabajo).

Referente a ello, Segredo (2013) menciona que las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. Por otro lado, Pintado (2011) sostiene que el clima condiciona y determina el comportamiento de un individuo en la organización, aunque sus determinantes son muchas veces difíciles de identificar, estos pueden ser: las políticas de la empresa, estilo de liderazgo gerencial, estrategias conductuales, estilos de implementación de metas organizacionales así como de las metas de los trabajadores, los códigos, modos y modelos de comunicación, las políticas de dirección y conducción, los

tipos de programas de reforzamiento motivacional, niveles de desempeño, calidad de sus insumos, los ambientes de trabajo, los sistemas de retroalimentación, etc.

Para la segunda afirmación: La Comunicación de abajo a arriba (descendente) y/o viceversa entre trabajadores y funcionarios. Observamos que el 59.55% está de acuerdo porque la comunicación es buena entre funcionarios y trabajadores esto se da porque muchas de las personas ponen atención al transmitir el mensaje, la comunicación es importante para la interacción, además es un medio de conexión que tienen las personas para transmitir o intercambiar ideas e información. La comunicación es un elemento clave, para todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control. Mientras que el 23.6% está en desacuerdo con la afirmación, señalan que no hay buena comunicación entre funcionarios y trabajadores.

Referente a ello Pintado (2011), Girbau (2014) coinciden con Chiavenato (2014) al sostener que la comunicación es conjunto de información que se intercambia entre individuos. Además, Aznar (2012) señala que el ser humano necesita comunicar y esta comunicación se caracteriza por ser dinámica, inevitable, irreversible, bidireccional, verbal y no verbal. Se trata de una comunicación interpersonal en la que los sujetos son accesibles en el espacio/tiempo. Por otro lado, Alves menciona que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento (citado por Tóala, 2014). Por otro parte, Martínez (2014) manifiesta que la comunicación constituye la base de las funciones gerenciales, es el medio que unifica la actividad de la organización. La comunicación influye de manera sustancial en el ciclo directivo en la planificación, organización, liderazgo y control.

Para la tercera afirmación: Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de tu equipo de trabajo. Manifiestan que el 60.67% está de acuerdo, porque las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo, por lo que hace posible la estabilidad del clima en la empresa mediante el trato recíproco de comunicación e interacción del trabajador con sus compañeros de trabajo, con el personal administrativo y el directorio es decir con los demás trabajadores del medio laboral, y evita conflictos permite mejorar el desempeño de los trabajadores. Y el 10.11% está en desacuerdo con la afirmación, sostiene que las relaciones interpersonales no son cordiales ni abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo.

Al respecto Cornejo y Tapia (2011) señalan que las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo. Por otro lado, Arce y Malvas (2014) consideran que, para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

Para la cuarta afirmación: Se siente satisfecho en el puesto donde labora. Deducimos que el 78.65% está en desacuerdo con la afirmación, debido a que no se siente satisfecho en el puesto donde laboran, esto se da por muchos factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Las causas principales que se producen en algunos trabajadores (salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, dificultad para adaptarse al ambiente laboral, malas condiciones laborales, circunstancias

personales etc.). En cuanto a las consecuencias que puede afectar al rendimiento de los trabajadores y la productividad de la empresa, que trabajen en un entorno físico inadecuado, condiciones desfavorables, sitios ruidosos, lugares calurosos o fríos que están mal ventilados que perjudican al trabajador y afecta negativamente a su rendimiento, y la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Con respecto a ello, Valdivia (2014) sostiene que la satisfacción en el trabajo, son sentimiento positivo o negativos respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Por otro lado, Chiavenato (2014) plantea que la satisfacción en el puesto depende de los factores motivacionales o satisfactorios, es decir del contenido a las actividades desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeñan las personas.

Para la quinta afirmación: La empresa motiva a sus trabajadores. Se observa que el 71.91% está de acuerdo con la afirmación, porque si perciben motivación por parte de la empresa, por lo tanto, no se presenta dificultades tanto personales como laborales los cuales puedan perjudicar tanto al empleado como a la empresa, el resultado de esto sería que el trabajador pueda perder su empleo o pueda crear una mala relación con sus jefes y sus compañeros. La motivación es un factor importante en el ámbito laboral, por que rige el comportamiento canalizando el esfuerzo, energía y conducta del trabajador, con el fin de lograr los objetivos de la empresa y a su vez llegar a cumplir sus objetivos individuales. Porque la motivación es como un mecanismo para alcanzar metas y objetivos, seguidos de un 19.10% que está totalmente de acuerdo con la afirmación, sostienen que la empresa motiva a sus trabajadores.

Según Uría (2011) al señalar que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores. De igual manera, Ramírez (2012) menciona que motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Es crear las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en las personas. La importancia de la motivación radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

En general: El comportamiento organizacional de la compañía Prosegur S. A. Se concluye que el 58.43% está en desacuerdo con las afirmaciones, es decir que existe comportamiento organizacional en la empresa, seguido de un 7.87% que está totalmente de acuerdo con las afirmaciones, sostienen que existe buen comportamiento organizacional dentro de la empresa. Al respecto, Robbins y Judge (2013), Chiavenato (2014) coinciden al considerar que el comportamiento organizacional estudia aplica los conocimientos sobre la manera en cómo funcionan e interactúan las personas (tanto en lo individual como en grupos) al interior de las organizaciones, y la forma en como estratégicamente éstos activan y hacen funcionar los sistemas que lo conforman de manera articulada, dinámica y funcional, en la perspectiva visionaria del todo holístico institucional.

#### 4.1.2. Capacidad organizacional

**Tabla 02 Capacidad organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A.**

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Liderazgo.	-	-	4	4.49	2	2.25	76	85.39	7	7.87	89	100
Organización.	-	-	9	10.11	10	11.24	66	74.16	4	4.49	89	100
Programación.	-	-	65	73.03	9	10.11	15	16.85	-	-	89	100
Toma de decisiones.	-	-	-	-	-	-	75	84.27	14	15.73	89	100
Innovación.	-	-	-	-	10	11.24	74	83.15	5	5.62	89	100
PROMEDIO	-	-	16	17.53	6	6.97	61	68.76	6	6.74	89	100

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta.

En el Tabla 02 los datos de la capacidad organizacional que se presenta en la compañía de seguridad Prosegur S.A., el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones. Para la primera afirmación: El gerente de sucursal Juliaca y funcionarios convocan a reuniones de trabajo para programar las acciones a realizar. Vemos que el 85.39% está de acuerdo con la afirmación, debido a que el gerente y funcionarios convocan a reuniones de trabajo, dependiendo del tipo de actividad que van a desarrollar, ya que ellos son las personas encargadas de liderar a los equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, su labor es asumir sus funciones con responsabilidad, por lo que depende de la calidad de su gestión que realice, existe unión entre los trabajadores y funcionarios para alcanzar su máximo nivel de desempeño, y para eso ellos deben poseer: comunicación activa y asertiva, iniciativa, capacidad de organizar, capacidad de planificar, capacidad de negociación, liderazgo, etc. Y el 4.49% está en desacuerdo con la afirmación, consideran que el gerente y funcionarios no convocan a reuniones de trabajo.

Referente a la responsabilidad, Chiavenato (2014) sostiene que es el significado que cada persona tiene la obligación de desempeñar la tarea o la actividad que le han asignado. De igual manera, Huamani (2015) menciona que la responsabilidad es la

obligación de cumplimiento de deberes asignados. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de las tareas.

Para la segunda afirmación: El gerente de sucursal Juliaca con sus funcionarios organizan adecuadamente los planes, acciones y gestiones en beneficio de la empresa. Observamos que el 74.16% está de acuerdo con la afirmación, porque el gerente y funcionarios organizan adecuadamente los planes, acciones y gestiones en beneficio de la empresa, realizar una buena gestión permite cumplir con las metas y objetivos propuestos, con lo cual se logra el desarrollo de la empresa, y por ello, no presentara diferentes tipos de conflictos. Dirigir al personal es una habilidad y más cuando lo que deseamos es alcanzar metas, objetivos, planes, acciones y gestiones en beneficio de la misma a cambio de esfuerzos que deben realizar trabajos en equipo entre todos (gerentes, funcionarios y trabajadores), así se logra el desarrollo maximizando sus rendimientos. Por lo tanto, ellos deben reflexionar sobre la importancia de dirigir apropiadamente, además que su labor es de realizar acciones y gestiones apropiadas. Mientras que el 10.11% está en desacuerdo con la afirmación. Manifiestan que el gerente y funcionarios no organizan adecuadamente los planes, acciones y gestiones en beneficio de la empresa.

Según Arce y Malvas (2014) y Vilca (2013) concuerdan al mencionar que la gestión como la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Por otro lado, la UNESCO (2011) sostiene que la gestión está relacionada con la planificación estratégica, organización y control de la estructura de una organización.

Para la tercera afirmación: El gerente de sucursal Juliaca tiene la capacidad de liderazgo para dirigir la empresa. Deducimos que el 73.03% está en desacuerdo con la

afirmación, revelan que el gerente de sucursal Juliaca no reúne las competencias requeridas para asumir un liderazgo que le permita dirigir la empresa, debido a que no tiene la experiencia laboral suficiente ni capacidad de administrar una empresa. Sin embargo, el gerente líder debe poseer rasgos específicos de personalidad que le permite influir en el comportamiento de los trabajadores e inspirar confianza, tiene que tener la capacidad de dirigir la empresa, satisfacer las necesidades de sus trabajadores, realizar gestiones para lograr los objetivos y metas de la empresa. Luego el 16.85% está de acuerdo con la afirmación, sostienen que el gerente de sucursal Juliaca tiene la capacidad de liderazgo para dirigir la empresa.

En cuanto a ello, Huamani (2015), Uría (2011), y Arce y Malvas (2014) coinciden con Robbins y Judge (2013) al señalar que el liderazgo tiene la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. Los líderes como individuos que inspiran a sus seguidores por medio de palabras, ideas y comportamientos. Una visión es una estrategia de largo plazo acerca de cómo alcanzar una meta o metas. Además, Pintado (2011) manifiesta que es importante que el gerente líder asuma el reto del cambio, de actitud mental pasiva, que le permite descubrir, en sus recursos humanos esa naturaleza potencial para que logre la explosión de talento que es su más extraordinario activo organizacional para finalmente pueda convertirlo en sus más importantes socios estratégicos comprometidos con la realidad organizacional. Esto garantizaría el éxito y el desarrollo organizacional, por ende, el mejoramiento en la calidad de vida laboral controlando y erradicando la baja productividad, inconductas, y desajustes laborales, reacciones y sentimientos de frustración entre otros.

Para la cuarta afirmación: El gerente de sucursal Juliaca y sus funcionarios toman decisiones y las asume, teniendo en cuenta el código de Ética profesional, sus principios

y normas. Demostramos que el 84.27% está de acuerdo con la afirmación, porque el gerente y los funcionarios toman decisiones adecuadas para el desarrollo de la empresa, debido a que reúnen los requisitos requeridos para ser funcionarios y tomar decisiones apropiadas, que sean objetivas, claras y precisas considerando los valores éticos que son fundamentales en el trabajo. Luego el 15.73% está totalmente de acuerdo con la afirmación, sostienen que el gerente de sucursal Juliaca y sus funcionarios toman decisiones adecuadas y las asumen, teniendo en cuenta el Código de Ética Profesional.

En relación a la toma de decisiones, Valls (2010), Huber (2013) coinciden con Artieta y González, al señalar que es un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas. Al respecto, Ascencio (2011) menciona que la toma de decisiones en las organizaciones debe ser acertada por parte de los diferentes empleados principalmente por parte de los directivos y administradores, para que se tenga el éxito deseado, en corto, mediano y largo plazo. Por ello es importante que la selección que se haga tanto por los empleados como de los administradores y tengan la compatibilidad con el puesto que van a desarrollar, así coadyuvar para lograr y facilitar la toma de decisiones más aceptable a los intereses de la organización.

Para la quinta afirmación: El gerente de sucursal Juliaca se preocupa por desarrollar e innovar para mejorar sus actividades al interior de la empresa. Percibimos que el 83.15% está de acuerdo con la afirmación, al señalar el que gerente se preocupa por desarrollar e innovar al interior de la empresa debido a que reúne las aptitudes requeridas para realizar acciones, gestionar en beneficio de la misma, también tiene la responsabilidad de innovar y desarrollar. Así mismo la innovación se refiere a la implementación nuevos procesos que aporten valor a los demás. Seguido de un 5.62%

que está totalmente de acuerdo con la afirmación, porque el gerente se preocupa por desarrollar e innovar para mejorar las actividades al interior de la empresa.

En lo que se refiere al desarrollo organizacional según Beckhard menciona que es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta (citado por Uría, 2011).

En general: La capacidad organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A. Tenemos que el 68.76% está de acuerdo al señalar que hay una buena capacidad organizacional en la empresa. Seguido de un 17.53% que está en desacuerdo con las afirmaciones, porque no hay una buena capacidad organizacional en la empresa. En cuanto a la capacidad organizacional, Dávila (2012) menciona que es la habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades. Igualmente.

#### 4.1.3. Compromiso organizacional

**Tabla 03 Compromiso organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A.**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Funciones.	-	-	-	-	12	13.48	65	73.03	12	13.48	89	100
Identidad.	-	-	-	-	25	28.09	58	65.17	6	6.74	89	100
Remuneración.	-	-	12	13.48	65	73.03	12	13.48	-	-	89	100
Beneficios.	7	7.87	10	11.24	61	68.54	8	8.99	3	3.37	89	100
Reconocimiento	4	4.49	6	6.74	68	76.40	7	7.87	4	4.49	89	100
PROMEDIO	2	2.47	6	6.29	46	51.91	30	33.71	5	5.62	89	100

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta.

En el Tabla 03 los resultados de la evaluación del compromiso organizacional que se presenta en la compañía de seguridad Prosegur S. A., el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones. Para la primera afirmación: El gerente y funcionarios cumplen con

sus funciones establecidas en el MOF. Vemos que el 73.03% está de acuerdo con la afirmación, porque el gerente y los funcionarios cumplen con las funciones establecidas en el MOF, de acuerdo a la normatividad, ellos reúnen los requisitos mínimos para ejercer sus cargos, tienen como función primordial el de lograr los objetivos estipulados para la empresa, estos son responsable del éxito o el fracaso de la empresa, por tanto es indispensable dirigir, organizar, controlar, coordinar planear los asuntos de la misma. Y el 13.48% está totalmente de acuerdo con la afirmación, el gerente y funcionarios cumplen con sus funciones establecidas en el MOF.

Según Zegarra (2013) manifiesta que el Manual de Organización y Funciones, más conocido como MOF, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. El MOF contiene, esencialmente, la estructura organizacional, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. Por otro lado, Perrow menciona que la responsabilidad es la obligación de cumplimiento de deberes asignados. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de las tareas.

Para la segunda afirmación: Se siente orgulloso(a) de pertenecer a la empresa. Percibimos que el 65.17% están de acuerdo con la afirmación, indican que se siente orgulloso(a) de pertenecer a la empresa. Los trabajadores se sienten identificados con la empresa, se encuentran con el deseo de realizar una actividad. Es decir, es una actitud positiva de los empleados, que muestra el descontento que tiene hacia el trabajo y esto se refleja en varios aspectos de las actividades realizadas por el personal, siendo el desempeño laboral una de ellas y es el más afectado. Las consecuencias son: un trabajo

con calidad, precisión y eficacia, etc. Luego el 6.74% están totalmente de acuerdo, y manifiestan que se siente orgulloso(a) de pertenecer a la empresa.

En cuanto a la identidad, Contreras y Hernández (2011) mencionan que la identidad personal va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socio-culturales con los que consideramos que compartimos características en común. La identidad organizacional descansa en una combinación de procesos cognitivos, esquemas interpretativos, estructuras de conocimientos, entendimientos compartidos, afectos y valores comunes.

Para la tercera afirmación: Su trabajo está bien remunerado. Observamos que el 73.03% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido al desconocimiento de remuneraciones del mercado laboral en el mismo rubro donde se encuentra la empresa, el 13.48 están en desacuerdo con la afirmación, debido a que su trabajo no está bien remunerado. La remuneración es baja con relación a otros sectores. En los últimos años no habido un incremento en la remuneración, y esto repercute negativamente en el desempeño laboral del personal de la empresa, mientras que el 13.48% están de acuerdo con la afirmación, y consideran que su trabajo está bien remunerado.

Con respecto a la remuneración, Delgado (2010) menciona que es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador por las habilidades que este tenga durante un tiempo determinado para que se produzca una determinada tarea organizacional.

Para la cuarta afirmación: Dadas sus funciones es justa la remuneración económica y los beneficios como (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo. Deducimos que el 68.54% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido al desconocimiento del personal sobre una justa remuneración según las funciones que

realiza, el 7.87% está totalmente en desacuerdo con la afirmación, sostienen que dadas las funciones no es justa la remuneración económica y los beneficios por que el salario es baja con relación a otras instituciones. Referente a la capacitación la empresa brinda capacitación a los trabajadores de la empresa. Respecto al seguro solo los trabajadores con contrato plazo indeterminado (nombrados) y los trabajadores de contratos por modalidad, tienen acceso a un seguro de salud. Luego el 8.99% está de acuerdo con la afirmación, según sus funciones es justa la remuneración económica y los beneficios como (capacitación, seguro, prestaciones).

Referente a ello, la Contraloría de la República de Chile (2014) considera que la remuneración, es el pago de una justa retribución por el trabajo realizado constituye un derecho fundamental contemplado por diversos textos normativos. La remuneración es un concepto genérico que designa a cualquier estipendio que el empleado o funcionario tenga derecho a percibir en razón de su empleo o función, lo que no sólo incluye al sueldo sino también asignaciones adicionales.

Para la quinta afirmación: Mi trabajo es reconocido por los demás, se observa que el 33.71% está de acuerdo con que el trabajo que realizan es reconocido por los demás, mientras que el 6.74% sienten que el trabajo que ellos realizan no son reconocidos por los demás, lo cual puede generar disconformidad en el clima laboral de la compañía, así mismo en la persona crea una limitación en el deseo de superación con lo cual no se logra incrementar la productividad de la empresa.

Aguado (2013) sostiene que el reconocimiento es su atractiva eficiencia o, dicho en otras palabras, su extraordinaria relación coste-beneficio. El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para

motivar a las personas y generar un buen desempeño. El primero es el dinero. Sin duda la retribución en sus diferentes formas juega un papel sumamente importante en el refuerzo del compromiso del individuo, especialmente cuando se aplica siguiendo modelos contrastados científicamente. El segundo tipo de recompensa es el reconocimiento no económico.

En general: El compromiso organizacional de la compañía de seguridad Prosegur S. A. El 33.71% están de acuerdo con las afirmaciones, es decir que existe un buen compromiso organizacional en la empresa, seguido de un 5.62% que están totalmente de acuerdo con las afirmaciones, porque hay un buen compromiso organizacional en la empresa. Con respecto al compromiso organizacional, Arce y Malvas (2014) consideran que el trabajador comprometido se identifica con las funciones que desempeña, le interesa lo que realiza, participa activamente en todas las actividades programadas y valora su trabajo. Por lo general demuestran en sus actitudes la responsabilidad, identidad, compromiso y respeto a los demás. El compromiso genera en las personas el deseo de realizar el mejor desempeño en el trabajo dando lo mejor de cada una, colaborando con sus compañeros de trabajo para ayudarlos a que desarrollen todo su potencial en beneficio de ellos mismos y de la organización, y permanecer en ella el mayor tiempo posible de manera estable.

#### 4.1.4. Aptitud laboral

**Tabla 04 Aptitud labora en la compañía de seguridad Prosegur S. A.**

APTITUD LABORAL	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Iniciativa.	8	8.99	68	76.40	8	8.99	3	3.37	2	2.25	89	100
Grado Académico.	4	4.49	64	71.91	-	-	21	23.60	-	-	89	100
Experiencia Profesional.	14	15.73	63	70.79	-	-	12	13.48	-	-	89	100
Expectativa.	-	-	-	-	17	19.10	62	69.66	10	11.24	89	100
Sanciones.	-	-	-	-	-	-	68	76.40	21	23.60	89	100
PROMEDIO	5	5.84	39	43.82	5	5.62	33	37.30	7	7.42	89	100

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta.

En el Tabla 04 los datos de la evaluación de la aptitud laboral que tienen los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur S. A., el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones. Para la primera afirmación: Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo. Se observa que el 76.40% está en desacuerdo y 8.99% está totalmente en desacuerdo con la afirmación, mencionan que no tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo, por la falta de oportunidad, que es el principal obstáculo de la iniciativa, ya que resulta imposible, dar iniciativas porque los directivos, limitan las reuniones y si, se sugiere alguna iniciativa, no son tomados en cuenta.

En cuanto a la capacidad de iniciativa, la UCA (2016) sostiene que es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

Para la segunda afirmación: El puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee. Vemos que el 71.91% está en desacuerdo y el 4.49% está totalmente en desacuerdo con la afirmación. Esto debido a que los trabajadores que asumen su cargo en la organización no están en relación con su

experiencia laboral. Debido a que la mayoría de los trabajadores ingresan sin experiencia laboral.

Al respecto, Chiavenato (2011) sostiene que para desempeñar sus actividades la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama. Y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo hacen distinto de los demás puestos.

Para la tercera afirmación: Su puesto está en relación con su titulación/grado académico. Observamos que el 70.79% está en desacuerdo con la afirmación, esto debido a que su puesto laboral no está en relación con su título profesional, debido a que la mayoría de los trabajadores no tienen la suficiente experiencia laboral para ejercer su carrera, pero sin embargo algunos de ellos están ejerciendo altos cargos, además de ello hay trabajadores que si están bien capacitados no se les ubica en los cargos que corresponden. Mientras que el 13.48% está de acuerdo con la afirmación, mencionan que su puesto está en relación con su titulación/grado académico.

Referente a ello, Chiavenato (2011) señala que el puesto es un conjunto de funciones (conjunto de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional. Cada puesto exige de su ocupante determinadas aptitudes.

Para la cuarta afirmación: mi trabajo actual es interesante, se observa que el 69.66% está de acuerdo con que el trabajo que realiza es interesante, y el 23.60% está totalmente de acuerdo con que el trabajo que realiza es interesante, de esta forma el personal se motiva para poder desarrollar eficientemente sus actividades laborales.

Según Wilner (2014) La actitud en el trabajo cumple un papel importante en la productividad y el desempeño laboral. La actitud positiva contribuye al éxito profesional,

mientras que la actitud negativa es contraproducente. A los colegas y los clientes no les gusta relacionarse con empleados que tienen malas actitudes. Tener una actitud positiva también te permitirá disfrutar más del trabajo y sentirte mejor contigo mismo. Por lo tanto, si no tienes una actitud positiva, cambia tu conducta para mejorar tu experiencia laboral.

Para la quinta afirmación: cuando cometo errores me sancionan, se observa que el 76.40% está de acuerdo y el 23.60% está totalmente de acuerdo en que cuando cometen un error son sancionados por parte del gerente de sucursal Juliaca y funcionarios de la empresa, lo cual genere un ambiente laboral tenso que no favorece al personal a desarrollar sus actividades eficientemente, lo que trae como consecuencia un rendimiento bajo de producción por parte del personal de la empresa.

Castro (1993) define la sanción como la reacción del empleador frente a incumplimientos laborales de sus trabajadores dependientes, en el ejercicio del poder disciplinario, se materializa en la imposición de un castigo al infractor denominada sanción, mediante la cual le hace saber la transgresión de alguna obligación y/o prohibición laboral lícitamente impuesta que afecta la organización de la empresa y la disciplina laboral. De este modo, la sanción disciplinaria es la consecuencia inmediata que el trabajador sufre debido a un incumplimiento laboral en que incurre

En general: La aptitud laboral de la compañía de seguridad Prosegur S. A. Observamos que el 43.82% está en desacuerdo y el 5.84% está totalmente en desacuerdo con las afirmaciones presentadas es decir no creen que exista una buena aptitud laboral en la empresa.

Al respecto, Alamillos, (2014) mencionan que la aptitud laboral es la capacidad psicofísica de un trabajador para realizar las tareas asignadas a su trabajo sin que éste se ponga en riesgo para su propia salud o la de terceros. Por otro lado, Chiavenato (2013),

Robbins y Judge (2013) coinciden con Humani (2015) al sostener que la aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Éstas entrañan capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de nuestras habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento.

#### 4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

##### Contrastación de la hipótesis específica 01.

Existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

Hipótesis nula:  $H_0: r \neq 0$ , El comportamiento organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

Hipótesis Alternativa:  $H_a: r = 0$ , El comportamiento organizacional incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

**Tabla 05 Contingencia compromiso comportamiento**

Compromiso	Comportamiento									
	En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Totalmente en desacuerdo	2.00	2.25	-	-	-	-	-	-	2.00	2.25
En desacuerdo	6.00	6.74	-	-	-	-	-	-	6.00	6.74
Indiferente	11.00	12.36	11.00	12.36	24.00	26.97	-	-	46.00	51.69
De acuerdo	-	-	-	-	28.00	31.46	2.00	2.25	30.00	33.71
Totalmente de acuerdo	-	-	-	-	-	-	5.00	5.62	5.00	5.62
<b>TOTAL</b>	<b>19.00</b>	<b>21.35</b>	<b>11.00</b>	<b>12.36</b>	<b>52.00</b>	<b>58.43</b>	<b>7.00</b>	<b>7.87</b>	<b>89.00</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta.

En la tabla 05, observamos los resultados del compromiso organizacional y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la compañía Prosegur S. A. - Juliaca, el mismo demuestra que, 28 trabajadores de la compañía que representa el 31.46%, están de acuerdo a que existe un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional. Con ello entendemos que los trabajadores sienten un compromiso organizacional por la compañía y de igual forma sienten un comportamiento organizacional por parte de la compañía. Seguidamente se observa que 24 trabajadores de la compañía que representa el 26.97%, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo de que exista un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional. Con ello podemos entender que los trabajadores de la compañía aun no sienten ese compromiso organizacional con la compañía, pero si siente que existe un comportamiento organizacional por parte de la compañía. Por otro lado, 5 trabajadores de la compañía que representan el 5.62%, se encuentran totalmente de acuerdo de que existe un compromiso organizacional y están de totalmente de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional. Con ello podemos entender que algunos trabajadores sienten completamente un compromiso organizacional y sienten que existe un adecuado comportamiento organizacional por parte de la compañía. Finalmente se observa que, 2 trabajadores de la compañía que representa el 2.25, se encuentran totalmente en desacuerdo que exista un compromiso organizacional y están en desacuerdo que exista un comportamiento organizacional. Con ello podemos entender que pocos trabajadores no poseen un compromiso organizacional y que no sienten casi nada un comportamiento organizacional de la compañía.

**Tabla 06 Resultado Chi cuadrado**

Compromiso	Comportamiento				Total
	2	3	4	5	
1	2	-	-	-	2
2	6	-	-	-	6
3	11	11	24	-	46
4	-	-	28	2	30
5	-	-	-	5	5
Total	19	11	52	7	89

Pearson chi2(12) = 113.5041 Pr = 0.000

Donde:

- 1 : Totalmente en desacuerdo
- 2 : En desacuerdo
- 3 : Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)
- 4 : De acuerdo
- 5 : Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta, resultado Stata 14.

Ahora para poder determinar el nivel de incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, aplicamos una regresión lineal a nuestros indicadores comportamiento organizacional y compromiso organizacional.

Source	SS	df	MS			
Model	39.5359054	1	39.5359054	Number of obs =	89	
Residual	34.6438699	87	.398205401	F( 1, 87) =	99.29	
Total	74.1797753	88	.842951992	Prob > F =	0.0000	
				R-squared =	0.5330	
				Adj R-squared =	0.5276	
				Root MSE =	.63104	

  

comportami~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
compromiso	.8565471	.0859625	9.96	0.000	.6856874	1.027407
_cons	.6697248	.2945589	2.27	0.025	.0842571	1.255192

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta, resultado Stata 14.

**Interpretación:**

Debido a que el Chi cuadrado calcular es 113.50 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04 se puede observar que se encuentra dentro de la zona de rechazo de la curva de Chi cuadrado con lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho), aceptando de esta manera la hipótesis alterna (Ha) y validando la investigación; es decir, existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño

laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. En cuanto al nivel de incidencia tenemos como resultado que el indicador compromiso organizacional alcanza un valor  $t = 9.96$  y  $P > |t| = 0.00$ , con lo cual podemos afirmar que es un indicador significativo y que tiene incidencia directa sobre el comportamiento organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A., esto debido a que su coeficiente es igual a 0.86 (Positivo).

Referente a ello los resultados es corroborado por Uría (2011) sostiene que es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

### **Contrastación de la hipótesis específica 02.**

Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

Hipótesis nula:  $H_0: r \neq 0$ , La capacidad organizacional no incide en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

Hipótesis Alterna:  $H_a: r = 0$ , La capacidad organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

**Tabla 07 Contingencia aptitud capacidad**

Aptitud	Capacidad									
	En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5.00	5.61	-	-	-	-	-	-	5.00	5.61
En desacuerdo	11.00	12.35	6.00	6.74	22.00	24.72	-	-	39.00	43.82
Indiferente	-	-	-	-	5.00	100.00	-	-	5.00	5.61
De acuerdo	-	-	-	-	33.00	37.08	-	-	33.00	37.08
Totalmente de acuerdo	-	-	-	-	1.00	1.12	6.00	6.75	7.00	7.87
Total	19.00	21.35	11.00	12.36	52.00	58.43	7.00	7.87	89.00	100.00

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta, resultado Stata 14.

En la tabla 07, observamos los resultados de la aptitud laboral y la capacidad organizacional de los trabajadores de la compañía Prosegur S. A. - Juliaca, el mismo demuestra que, 33 trabajadores de la compañía que representa el 37.08%, están de acuerdo a que existe una aptitud laboral y están de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía. Con ello entendemos que los trabajadores poseen una aptitud laboral en la compañía y de igual forma sienten una capacidad organizacional por parte de la compañía. Seguidamente se observa que 22 trabajadores de la compañía que representa el 24.72%, se encuentran en desacuerdo de que exista una aptitud laboral y están de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía. Con ello podemos entender que los trabajadores de la compañía no sienten que exista una aptitud laboral en la compañía, pero si siente que existe una capacidad organizacional por parte de la compañía. Por otro lado, 6 trabajadores de la compañía que representan el 6.75%, se encuentran totalmente de acuerdo de que existe una aptitud laboral y están de totalmente de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía. Con ello podemos entender que algunos trabajadores sienten completamente una aptitud laboral y sienten que existe una adecuada capacidad organizacional por parte de la compañía. Finalmente se observa que, 5 trabajadores de la compañía que representa el 5.61%, se encuentran totalmente en desacuerdo que exista una aptitud laboral y están en desacuerdo que exista

una capacidad organizacional en la compañía. Con ello podemos entender que pocos trabajadores no poseen una aptitud laboral y que no sienten casi nada una capacidad organizacional por parte de la compañía.

**Tabla 08 Resultado Chi cuadrado**

Aptitud	Capacidad				Total
	2	3	4	5	
1	5	-	-	-	5
2	11	6	22	-	39
3	-	-	5	-	5
4	-	-	33	-	33
5	-	-	1	6	7
Total	16	6	61	6	89

Pearson chi2(12) = 119.8064 Pr = 0.000

Donde:

- 1 : Totalmente en desacuerdo
- 2 : En desacuerdo
- 3 : Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente)
- 4 : De acuerdo
- 5 : Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta, resultado Stata 14.

Ahora para poder determinar el nivel de incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, aplicamos una regresión lineal a nuestros indicadores comportamiento organizacional y compromiso organizacional.

Source	SS	df	MS	Number of obs = 89		
Model	54.4888541	1	54.4888541	F( 1, 87)	=	72.41
Residual	65.4662021	87	.752485082	Prob > F	=	0.0000
Total	119.955056	88	1.36312564	R-squared	=	0.4542
				Adj R-squared	=	0.4480
				Root MSE	=	.86746

  

aptitud	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
capacidad	.9191638	.108016	8.51	0.000	.7044703	1.133857
_cons	-.3686411	.4038343	-0.91	0.364	-1.171305	.4340233

Fuente: Elaborado por la ejecutora, en base a resultados de la encuesta, resultado Stata 14.

**Interpretación:**

Debido a que el Chi cuadrado calcular es 119.81 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04 se puede observar que se encuentra dentro de la zona de rechazo de la curva de Chi cuadrado con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), aceptando de esta manera la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y validando la investigación; es decir, Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. En cuanto al nivel de incidencia tenemos como resultado que el indicador capacidad organizacional alcanza un valor  $t = 8.51$  y  $P > |t| = 0.00$ , con lo cual podemos afirmar que es un indicador significativo y que tiene incidencia directa sobre la aptitud organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A., esto debido a que su coeficiente es igual a 0.92 (Positivo).

Al respecto, Huamani (2015) menciona que el rendimiento y desempeño de los empleados tiene que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo, la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas pueden ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados. Además, Bittel plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

En cuanto a la incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, con los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado nos da un resultado de 113.50 el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor del 21.04, con lo cual se afirma que si existe incidencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. y en cuanto al nivel de incidencia tenemos como resultado que el indicador compromiso organizacional alcanza un valor  $t = 9.96$  y  $P > |t| = 0.00$ , por lo que tiene incidencia directa sobre el comportamiento organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A., esto debido a que su coeficiente es igual a 0.86 (Positivo). Se observa que 28 trabajadores de la compañía que representa el 31.46%, están de acuerdo a que existe un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional por parte de la compañía; 24 trabajadores de la compañía que representa el 26.97%, se encuentran indiferentes a que exista un compromiso organizacional y están de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional; 5 trabajadores de la compañía que representan el 5.62%, se encuentran totalmente de acuerdo de que existe un compromiso organizacional y están de totalmente de acuerdo de que existe un comportamiento organizacional. Finalmente se observa que, 2 trabajadores de la compañía que representa el 2.25%, se encuentran totalmente en desacuerdo que exista un compromiso organizacional y están en desacuerdo que exista un comportamiento organizacional por parte de la compañía.

En cuanto a la incidencia entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la compañía de seguridad

Prosegur S. A. – Juliaca, con los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado nos da un resultado de 119.81 el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor del 21.04, con lo cual se afirma que si existe incidencia del capacidad organizacional sobre el desempeño laboral a través del aptitud organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A., en cuanto al nivel de incidencia tenemos como resultado que el indicador capacidad organizacional alcanza un valor  $t = 8.51$  y  $P > |t| = 0.00$ , por lo que tiene incidencia directa sobre la aptitud organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A., esto debido a que su coeficiente es igual a 0.92 (Positivo). Se observa que 33 trabajadores de la compañía que representa el 37.08%, están de acuerdo a que existe una aptitud laboral y están de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía; 22 trabajadores de la compañía que representa el 24.72%, se encuentran en desacuerdo de que exista una aptitud laboral y están de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía; 6 trabajadores de la compañía que representan el 6.75%, se encuentran totalmente de acuerdo de que existe una aptitud laboral y están de totalmente de acuerdo de que existe una capacidad organizacional en la compañía. 5 trabajadores de la compañía que representa el 5.61%, se encuentran totalmente en desacuerdo que exista una aptitud laboral y están en desacuerdo que exista una capacidad organizacional en la compañía.

Al determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca. Mediante el análisis según dimensiones y la contrastación de las hipótesis, se afirma que existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca en el periodo de estudio 2016.

## VI. RECOMENDACIONES

A la compañía de seguridad Prosegur S. A. implementar planes, programas, y proyectos socioeducativas e integración para fortalecer y promover mediante las funciones de educación social, promoción social y gestión y gerencia social: programas “Prevención de comportamiento en riesgos”, “Comunicación asertiva”, “Relaciones interpersonales asertiva”, “Motivación laboral”, “Satisfacción laboral” y “socialización laboral”. Mediante capacitaciones, talleres, focos grup y charlas dirigidos a los trabajadores y funcionarios de la empresa, asimismo realizar actividades recreativas donde todos participen, con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales. En cuanto a la intervención profesional mediante la función de asistencia social sobre orientación laboral, consejería laboral, casos sociales y terapia familiar trabajando con un equipo multidisciplinario.

A la Facultad de Trabajo Social, implementar cursos y talleres con metodologías para desarrollar temas estratégicos que ayuden a mejorar el clima organizacional de diferentes instituciones públicas y privadas, esto valiéndose de los medios y herramientas actuales, que permitan a los profesionales egresados de la Facultad de Trabajo Social ser competitivos para mejorar el desarrollo humano y calidad de vida de las personas de nuestro entorno.

Para realizar más trabajos en esta línea de investigación se recomienda utilizar más instrumentos y pruebas estadísticas que permitan obtener resultados más eficientes e indicadores más representativos para determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en las instituciones públicas y privadas.

## VII. REFERENCIAS

- Alamillos, P., et. al. (2014). Guía de criterios de aptitud para trabajadores del ámbito sanitario, Escuela Nacional de Medicina del Trabajo (ANMTAS), Instituto de Salud Carlos III, Ministerio de Economía y Competitividad, Madrid. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=27/02/2015-11e2fcb261>.
- Aguado D. (2011) Investigador en Gestión del Talento. Responsable de CAMTO. IIC
- Ander, E. (2012). Diccionario de Trabajo Social. (23ª Ed.). Buenos Aires: Lumen. Recuperado el 14 de julio de 2016 de: <http://dicionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.pe/>.
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013, Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, Huari – Perú. Recuperado el 14 de julio de 2016 de: [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ascencio, R. (2011). “Comportamiento organizacional”. (1a Ed.). Reynosa: Dirección General de Educación Superior Tecnológica, Instituto Tecnológico de Reynosa. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:

<https://es.scribd.com/document/312326148/Rene-Ascencio-Comportamiento-Organizacional>.

Aznar, F. (2012). La distopía de las relaciones personales. *Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, vol. 8 núm. (2), 118-135. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/271/148>.

Brunet L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Trillas.

Cascio, W., & Aguinis H. (2010). *Psychology in Human Resource Management*. (7ª Ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Recuperado el 6 de julio de 2016 de:

<https://www.bookdepository.com/Applied-Psychology-Human-Resource-Management-Wayne-F-Cascio/9780136090953>.

Castillo G. L. Y. (2015), *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa equipos antifuego y seguridad C.A. (ESECA)*. Tesis de Maestría. Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela.

Castro, G. (2010), *Clima laboral y satisfacción laboral de las enfermeras Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Castro M. (1993), *El régimen disciplinario en la empresa. Infracciones y sanciones laborales*.

- Contreras, C., & Hernández E. (2011). Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional. *Nova scientia*, 3 (6), 158-179. Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203318388009>
- Cornejo, M., & Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Rev. Fundamentos en Humanidades*, vol. XII, núm. (24) 219-229. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:  
  
<http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. (2a Ed.). Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2009-11514.
- Chiang, M., Méndez G., Sánchez G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de retail. *Artículo Redalyc Theoria*, vol. 19 núm. (2), 21-36. Recuperado el 5 de junio de 2016 de:  
  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Delgado, M., & di M.A., (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*, Tesis para optar grado de Licenciada en

Educación, Universidad Central de Venezuela, Recuperado el 1 de marzo de 2016 de:

<http://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>

Duque, C. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica, Artículo suma de negocios, vol. 6 núm. (13) 114-123. Recuperado el 9 de agosto del 2017, de:

[http://ac.els-cdn.com/S2215910X15000178/1-s2.0-S2215910X15000178-main.pdf?\\_tid=f48ce802-7d41-11e7-ab74-00000aacb361&acdnat=1502310969\\_26ed5324759c8c55d40a10684d2f881c](http://ac.els-cdn.com/S2215910X15000178/1-s2.0-S2215910X15000178-main.pdf?_tid=f48ce802-7d41-11e7-ab74-00000aacb361&acdnat=1502310969_26ed5324759c8c55d40a10684d2f881c)

Gadow, F. (2010). “Dilemas. La gestión del talento en tiempos de cambio”. Buenos Aires: Granica S.A.

Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Revista Educación, vol. 40 núm. (1), 67-87. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914#Helriegel--D.--Jackson--S.-y-Solcum--J.--2005--Administraci-n.-Un-enfoque-basado-en-competencias>.

Girbau, D. (2014). Psicología de la comunicación. (1a Ed.). Barcelona: Planeta S. A. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<https://bloglibros.universia.es/wp-content/uploads/9788434418554-1.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2010). Metodología de la investigación. (5a Ed.). México: Mc GRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2014). Metodología de la investigación. (6a Ed.). México: Mc GRAW-HILL.

Huber, P. (2013). Toma de decisiones gerenciales, (2da Ed.). México: Trillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/181488290/Toma-de-Decisiones-en-La-Gerencia>.

Huamani, N. (2015). 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. Tesis para optar el Título de Licenciado en administración de empresas, Universidad Nacional Tecnológica del Sur de Lima, Villa el Salvador, Perú. Recuperado el 4 de marzo de 2016 de: <http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87>.

Lemus, E., & Pérez, A. (2013). Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba, Revista, Educ Méd Super, vol. 27 núm. (3), Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/229/116>.

Martin, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional, Educ Méd Super, vol. 27 núm. (3). Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/231/117>.

- Marroquin, S. (2011), El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de burger King. Tesis de Pregrado. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Mino, E. (2014), correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Manuare C. (2014), estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela bolivariana estatal “Elia Márquez de Espinoza”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Abierta. San José de Barlovento, Venezuela.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura, Revista Fidélitas, vol. 5, 86-99. Recuperado el 9 de agosto del 2017, de:  
  
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus>.
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:  
  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega\\_mc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf).

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M., (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI. núm. (3) 493-505. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Pérez, N., Rivera, P. (2013), clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.

Quiñonez, V. (2013), El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la pontificia universidad del ecuador sede esmeraldas (PUCESE). Tesis de maestría. Universidad Tecnológica Israel. Quito, Ecuador.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson.

Ruiz M. (2010), Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa GAS – Chiclayo. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Salinas, M., & Rodríguez, G. (2011). Desarrollo de competencias profesionales a través de la evaluación participativa y la simulación utilizando herramientas web (ALFA III), Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

[http://avanza.uca.es/devalsimweb/images/6programa\\_desarrollo\\_competencias](http://avanza.uca.es/devalsimweb/images/6programa_desarrollo_competencias).

Sampieri R., Collado C., Lucio P. (2010), Metodología de la investigación. 1ra edición. McGraw-Hill Interamericana Mexico.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, Revista Cubana de Salud Pública, vol. 39 núm. (2), 385-393. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662013000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662013000200017)

Soria R. (2010), emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la zona metropolitana de Guadalajara, México, 1ra Edición. Grupo EUMEDNET, Universidad de Málaga – España.

Sotomayor F. (2013), Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la seda central del gobierno regional Moquegua, 2012. Tesis pre grado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú.

Uría, D. (2011), El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Wilner, J. (2014). 6 Strategies to Take Control of Your Attitude and Stay Positive. Psych Central. Retrieved, 2017.

Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANTER – Trujillo SAC. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú  
Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>.

Valls, A. (2010). Las 12 habilidades directivas clave. (6a Ed.). España: Gestión 2000 Grupo Planeta. Barcelona. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

[https://books.google.com.pe/books?id=Ijx4ooutJw8C&pg=PA5&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ijx4ooutJw8C&pg=PA5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false).

Vilca, R. (2013). Administración de la producción: la gestión en la producción, Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, Lima - Perú.  
Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>.

Yucra, P. (2015). El Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2012 – 2014, Tesis para optar el grado académico de Magister scientiae en Contabilidad y Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Williams, L. (2013). “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica”, Proyecto para obtener el grado de Maestría, Universidad Autónoma de nuevo león, Monterrey, Nuevo León. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:  
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Wayne, R. (2010). Administración de recursos humanos. (11 Ed.). México: Prentice Hall.

Zegarra, M. (2013). ¿Qué es el MOF? Manual de organización y funciones. Recuperado

el 5 de julio de 2016 de:

<https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>.

Zubillaga, M. (2013). Proceso del desarrollo organizacional, Ministerio del Poder Popular

para la Educación Universitaria, Universidad Fermín Toro. Recuperado el 9

de agosto del 2017 de:

[https://issuu.com/rosaelenaarispe/docs/revista\\_de\\_desarrollo\\_organizacional](https://issuu.com/rosaelenaarispe/docs/revista_de_desarrollo_organizacional)

Zapata, R. (2010), Propuesta de mejora del clima laboral del personal del área de atención

al cliente de Electronorte S.A. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo

Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

PNUD. (sf.). Índice de capacidad organizacional ICO; Guía de aplicación y análisis del

Índice de capacidad organizacional a la Agencia de Desarrollo Económico

Local. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

[http://www.ilsleda.org/usr\\_files/activities\\_national/12guia\\_de\\_anal\\_424465.pdf](http://www.ilsleda.org/usr_files/activities_national/12guia_de_anal_424465.pdf). 105

UCA. (2016). Iniciativa. Plataforma para la Formación, Cualificación y Certificación de

las Competencias Profesionales, Patrocinado por el Consejo Social de la

Universidad de Cádiz. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

[http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content  
&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias.](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias)

UNESCO. (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativa, (1a Ed.), Lima: Lance Grafico SAC. Lima, Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

## ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR S. A.**  
**ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROSEGUR S. A.**

**OBJETIVO**

El presente cuestionario tiene la intención de proveer elementos que permitan dar cuenta del grado de relación de clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía de seguridad Prosegur S.A. Su carácter es **confidencial y anónimo**, la información recabada se utilizará para fines académicos exclusivamente.

**INSTRUCCIONES**

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una “X” sobre la opción con la cual este de acuerdo o pertenezca. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Conteste por favor todas las preguntas evitando hacerlo al azar. A lo largo de la encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la organización. La escala de respuestas es la siguiente:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Indiferente)
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

**DATOS GENERALES**

**Edad** : \_\_\_\_\_

**Género** : ( ) Masculino ( ) Femenino

**Estado Civil** : ( ) Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( ) Viudo

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Comportamiento organizacional</b>						
1	¿Existe un comportamiento organizacional óptimo del Gerente de sucursal Juliaca, funcionarios y trabajadores?					
2	¿Existe buena comunicación de abajo a arriba y/o viceversa entre trabajadores y funcionarios?					
3	¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de tu equipo de trabajo?					
4	¿Siente que la empresa motiva a sus trabajadores?					
5	¿Usted se siente satisfecho en el puesto donde labora?					
<b>Capacidad organizacional</b>						
6	¿El Gerente de sucursal Juliaca tiene la capacidad de liderazgo para dirigir la empresa?					
7	¿El Gerente de sucursal Juliaca con sus funcionarios organizan adecuadamente los planes, acciones y gestiones en beneficio de la empresa?					
8	¿El Gerente y Funcionarios convocan a reuniones de trabajo para programar las acciones a realizar?					
9	¿El Gerente de sucursal Juliaca y sus funcionarios toman decisiones y las asume, teniendo en cuenta el código de Ética profesional, sus principios y normas?					
10	¿El Gerente de sucursal Juliaca se preocupa por desarrollar e innovar para mejorar sus actividades al interior de la empresa?					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Compromiso organizacional</b>						
1	¿El Gerente de sucursal Juliaca y funcionarios cumplen con sus funciones establecidas en el MOF?					
2	¿Usted se siente orgulloso(a) de pertenecer a la empresa?					
3	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					
4	¿Dadas sus funciones es justa la remuneración económica y los beneficios como (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo?					
5	¿Mi trabajo es reconocido por los demás?					
<b>Aptitud laboral</b>						
6	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
7	¿Su puesto está en relación con su titulación/ grado académico?					
8	¿El puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee?					
9	¿Creo que mi trabajo actual es interesante?					
10	¿Cuando cometo un error me sancionan.?					