

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD,  
GUARDIANÍA Y LIMPIEZA DE LA UNA PUNO 2017

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. ROXANA MELO ZAMATA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**PUNO – PERÚ**

**2018**

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

TESIS

Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal  
administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017

PRESENTADA POR:

Bach. ROXANA MELO ZAMATA



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de sustentación: 03 de julio del 2018

APROBADA POR:

PRESIDENTE :

Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino

PRIMER MIEMBRO :

Dra. Victoria Delfina Quispe Arapa

SEGUNDO MIEMBRO :

Dra. Vilma Miguelina Bohórquez García

DIRECTOR / ASESOR :

Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

Área: Desarrollo humano y calidad de vida

Tema: Gerencia social y redes sociales

## AGRADECIMIENTO

*Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, mi alma mater, en el que me forme, así mismo a la Facultad de Trabajo Social en el que tuve mi formación académica, el que hoy pongo en práctica en mi vida profesional.*

*A la Directora y Asesora de la investigación; Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, quien con su amplia experiencia y trayectoria en el ejercicio profesional, dio una valiosa contribución en la concreción de este trabajo.*

*A los miembros del Jurado, Dr. Juan Isidoro Gomez Palomino, Dra. Victoria Delfina Quispe Arapa, Dra. Vilma Miguelina Bohórquez García, quienes en forma desprendida y con su excelente capacidad y conocimientos en la formación profesional, aportaron a través de sus observaciones respecto a la coherencia teórica y metodológica de la presente investigación.*

*A la Oficina de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por haberme permitido realizar la presente investigación.*

*A la familia Melo Zamata, mi razón de ser, por darme el amor, la comprensión y la fortaleza requerida durante estos años de estudio.*

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.*

*A mi madre Cristina y a mi padre Jonás, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por darme la vida, quererme mucho y creer en mí. Gracias mamá y papá por darme una carrera para mi futuro, todo esto se lo debo a ustedes.*

*A mi hermano Antony, por estar conmigo y apoyarme siempre, lo quiero mucho.*

*A mis amigas, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, compartimos buenos, malos momentos y que hasta ahora, seguimos siendo amigas: Lillian Calizaya, Georgina Huallpa, Miriam Condori, Edith Pequeña.*

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS .....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	12
2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	12
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	13
2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
2.2. MOTIVACION.....	16
2.2.1. TIPOS DE MOTIVACIÓN .....	17
2.3. RELACIONES INTERPERSONALES .....	18
2.3.1. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES .....	18
2.4. COMUNICACIÓN.....	19
2.4.1. ESTILOS DE COMUNICACIÓN .....	20
2.4.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	20
2.5. DESEMPEÑO LABORAL .....	21
2.6. RESPONSABILIDAD .....	23
2.7. PARTICIPACIÓN .....	23
2.8. CAPACITACION LABORAL.....	24
2.8.1. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN .....	25
2.9. APTITUD LABORAL .....	25
2.10. PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	26
2.10.1. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL .....	26
2.11. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	27
2.12. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	32
2.12.1. HIPOTESIS GENERAL.....	32

2.12.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS .....	32
2.13. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
2.13.1. OBJETIVO GENERAL.....	32
2.13.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	32
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	36
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	38
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	40
4.1.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01: .....	40
4.1.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 02: .....	47
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL .....	51
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	64

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1:</b> Reconocimiento del trabajo según desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una – puno .....	40
<b>TABLA 2:</b> Reconocimiento del trabajo según participación en actividades del personal administrativo del área de seguridad, guardiania y limpieza de la una - puno .....	43
<b>TABLA 3:</b> Motivación laboral según desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una - puno.....	45
<b>TABLA 4:</b> Tipo de relaciones interpersonales según desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad guardianía y limpieza de la una - puno .....	47
<b>TABLA 5:</b> Estilo de comunicación según desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una – puno.....	49
<b>TABLA 6:</b> Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una - puno .....	52

## RESUMEN

La investigación titulada “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA PUNO 2017, tuvo como objetivo general, Determinar si el Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno. La hipótesis general planteada fue el Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017. El método de investigación del presente estudio fue el hipotético – deductivo y el tipo de investigación fue causal correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La población universo estuvo conformada por 114 trabajadores administrativos, la muestra del presente estudio se halló por el método de muestreo aleatorio simple que representa a 44 Trabajadores del área de seguridad guardianía y limpieza de la UNA - Puno. Los resultados alcanzados el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017, la que se demuestra en la tabla N°6, donde el 36,4% se ubican en la escala de regular en la variable de clima organizacional de la misma forma es regular en el desempeño laboral, evidenciando que existe una relación de dependencia, además La prueba de Chi cuadrado muestra un valor de 20,799, mayor al valor de la chi cuadrada tabulada de 9,49, con cuatro grados de libertad, demostrando con ello que existe relación de dependencia entre las variables.

### **Palabras Clave:**

Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, relaciones interpersonales.



## ABSTRACT

The research entitled "Organizational Climate and its Influence on the Labor Performance of the Administrative Staff of the Area of Security, Guardianship and Cleanliness of the UNA PUNO 2017, had as a general objective, Determine if the Organizational Climate influences the Labor Performance of the Administrative Staff of the Area of Security, Guardianship and Cleanliness of UNA Puno. The general hypothesis raised was the Organizational Climate significantly influences the Labor Performance of the Administrative Staff of the Area of Security, Guardianship and Cleanliness of the UNA Puno 2017. The research method of the present study was the hypothetical - deductive and the type of investigation was causal correlational, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The universe population consisted of 114 administrative workers, the sample of this study was found by the simple random sampling method that represents 44 workers in the security and guarding area of the UNA - Puno. The results achieved in the organizational climate significantly influence the work performance of the administrative staff of the security, guardian and cleaning area of UNA Puno 2017, which is shown in table N ° 6, where 36.4% are located in the Regular scale in the variable of organizational climate in the same way is regular in the work performance, evidencing that there is a dependency relationship, in addition The Chi-square test shows a value of 20,799, greater than the value of the tabulated square chi of 9, 49, with four degrees of freedom, demonstrating that there is a dependency relationship between the variables.

### **Key Words:**

Organizational climate, work performance, motivation, interpersonal relationships.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es de mucha importancia el clima organizacional en las instituciones y empresas, puesto que constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización. Además, es un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno esto permite identificar las necesidades reales de la institución o empresa en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirá alcanzar la visión del futuro diseñado para la empresa. Al respecto (Pintado, 2011). el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que en este se da las relaciones interpersonales, que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo asimismo para Fiallo, Alvarado y Soto (2015). El Clima Organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional.

El presente trabajo denominado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una puno 2017”: tiene como objetivo general: Determinar si el Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017. Se toma una gran variable de cómo el clima laboral afecta en el desempeño laboral del Personal Administrativo de Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno.

El presente trabajo de investigación se estructurado por items.

En el ítem I, se desarrolla la introducción del trabajo de investigación.

En el ítem II; se desarrolla la revisión de literatura, pretendiendo asumir fundamentos teóricos y conceptos básicos referentes al estudio, permitiendo una precisión de las definiciones y terminologías básicas para su comprensión.

En el ítem III; se presenta los materiales y métodos dentro del mismo la metodología, tipo, diseño de investigación, la población, el método, técnica e instrumento de recolección de datos y procesamiento de los mismos.

En el ítem IV; se presenta los resultados y discusión de la investigación por cada uno de los objetivos, utilizando tablas y relación de variables que permitieron determinar la aceptación y/o rechazo de la hipótesis.

De los resultados derivados del capítulo anterior se arriba a las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

Los resultados de la investigación permitirán conocer la situación que atraviesan los trabajadores Administrativos del Área de Seguridad Guardianía y Limpieza de la UNA Puno en cuanto al clima organizacional y como este influye en su Desempeño Laboral. Asimismo los resultados de la investigación servirán como referencia para la realización de investigaciones similares en otros contextos. Por otro lado, la investigación permitirá buscar nuevas estrategias de intervención para mejorar el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Según Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan

su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por su parte Luthans (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”

### **2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Rodríguez (2004), menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad del clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

### 2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los diferentes factores que influyen y determinan el ambiente laboral de una organización se conforman por cuestiones internas y externas a ellos siendo piezas claves para el éxito de una empresa, porque condicionan las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores tal es el caso del liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y motivación, los cuales se describen a continuación:

- **Liderazgo:** Es un aspecto muy importante de la administración, pero no lo es todo. El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas. Los gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar, pero el papel fundamental de un líder es influir en los demás para tratar de alcanzar con entusiasmo los objetivos establecidos, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les proporcionan los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades. Por lo que se podría señalar que es posible que el tipo de liderazgo tenga un fuerte impacto en el clima organizacional.
- **Toma de decisiones:** A diario nos vemos obligados a tomar decisiones y algunas de ellas tienen gran importancia en el logro de objetivos personales. En muchas instituciones y organizaciones el proceso de toma de decisiones es de vital importancia para la productividad de la misma. La toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la

selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.

- **Comunicación:** El proceso de comunicación en una determinada organización abarca varias interacciones; desde conversaciones informales hasta sistemas de información complejos. La comunicación juega un papel primordial en el desarrollo de las organizaciones y de las relaciones interpersonales. Además es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales; la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso de comunicación, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías. Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa. En fin, a través de una comunicación eficaz, se pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización. Por lo que se considera que para mejorar un ambiente laboral de una institución es necesario estudiar el proceso de comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes mejorará la motivación y el compromiso generará altos rendimientos positivos de los trabajadores.
- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables

reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas, representan un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en ésta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma.

- **Motivación:** La motivación determina la conducta en los miembros de una organización, por lo que resulta un factor importante para el beneficio de la misma. Desarrollando la capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

## 2.2. MOTIVACION

La motivación es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. González (2008)

Por otra parte Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana



con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).

Según Chiavenato (2000) es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que este viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

### 2.2.1. TIPOS DE MOTIVACIÓN

Para los autores Deci y Ryan los tipos de motivación son:

- **Motivación intrínseca:** Es aquella motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado.
- **Motivación extrínseca:** Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público.

Respecto al carácter del **estímulo** percibido, también hay que diferenciar entre:

- **Motivación positiva:** cuando el detonante se configura como un premio o recompensa.
- **Motivación negativa:** si el refuerzo a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo.

En función del **nivel de necesidad** que experimenta el sujeto, hablamos de:

- **Motivación primaria:** cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas.

**Motivación social:** si la conducta del trabajador está provocada por su afán por ser aceptado por un determinado social.

### 2.3. RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son un conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones. Silviera, (2014)

#### 2.3.1. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

El autor Zupuría (2015) afirma que son aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos, algunos suelen ser más saludables que otros.

A continuación se presentan los estilos de relaciones interpersonales:

- **Estilo agresivo:** Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas,
- **Estilo manipulador:** Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- **Estilo pasivo:** Estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.
- **Estilo asertivo:** Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

## 2.4. COMUNICACIÓN

La comunicación implica intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. (Chiavenato, 2001, p. 324).

Por otro lado (Hernández y Rodríguez, 2002, p. 310), menciona que es “el conjunto de procesos por los cuales se reciben y transmiten hechos, actitudes, ideas,

sentimientos, pensamientos, conocimientos e información que constituyen la base del entendimiento, comprensión o acuerdo común.”

Según (Robbins, 2004, p. 284), la “comunicación no sólo es una transferencia de significados entre un grupo de personas, comprende además la transferencia y comprensión de significados en el proceso de la comunicación, intervienen dos sujetos quienes se deben a una intención que debe ser transmitida por el transmisor quien se dirige al receptor y el mensaje se codifica y se transmite por un medio o canal al receptor, que al traducirlo decodifica la información”.

#### 2.4.1. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

- **Comunicación Asertiva.** Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimiento.
- **Comunicación Agresiva.** Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.
- **Comunicación Pasiva.** Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.

#### 2.4.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional se refiere a toda aquella información que permite relacionar las necesidades e intereses de su personal con las de la

organización y las de la sociedad. A la vez, ayuda a obtener un mejor conocimiento acerca del recurso humano, evaluar su desempeño y productividad, por medio de observación y entrevistas. Brinda a los individuos una mejor manera de enfrentar retos y necesidades que surgen en la sociedad, por medio de su desarrollo (Posadas, 2009).

Por otro lado Zúñiga (2012). Conceptualiza a la comunicación organizacional, como el sistema de interrelaciones y entendimiento laborales, por medio de la definición de una misión y visión Institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo.”

Esta comunicación abarca un conjunto de acciones para que todas y cada una de las organizaciones alcance sus objetivos y obtenga más reconocimiento, valor y reputación. Tanto la comunicación comercial del producto, como la de la empresa y las relaciones públicas deben manejarse de forma equilibrada e interrelacionada.

## **2.5. DESEMPEÑO LABORAL**

Según las definiciones de Robbins, Stephen, Coulter (2013). Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Por otro lado Palaci (2005) plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período

de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

### **2.5.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Chiavenato (2009) sugiere que si existe una modificación en el desempeño del evaluado, este no sólo debe de conocer el cambio planeado, sino también de modificarlo. Además debe de recibir una realimentación adecuada, logrando así reducir disconformidades relativas a su actuación en la organización.

La evaluación de desempeño es un instrumento que permite mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño pretende alcanzar los siguientes objetivos intermedios.

- Trabajador idóneo al puesto
- Detección de necesidades de capacitación
- Políticas de promoción, ascensos y rotaciones.
- Crear programas de incentivos salariales por un buen desempeño
- Mejorar las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados
- Auto perfeccionamiento de los empleados
- Información básica y necesaria para la investigación de recursos humanos.
- Valoración del potencial y productividad de los empleados
- Incitación para una mayor productividad
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización
- Realimentación de información al trabajador

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres frases:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su valoración individual de cada trabajador.
- Permitir que los recursos humanos se consideren como una importante ventaja competitiva de la organización, y que cuya productividad puede desarrollarse de acuerdo a la forma de administración.
- Ofrecer a todos los miembros de la organización oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva, tomando en cuenta los objetivos organizacionales y los objetivos personales de cada uno de los miembros.

## **2.6. RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. Para Zamudio (2007). Significa dar respuesta a algo; podría ser a la confianza que alguien puso en nosotros, responder a nuestros actos o a un compromiso adquirido previamente. En el trabajo, la responsabilidad es esencial, por un lado la personal y, por otro, la impuesta por una autoridad.

## **2.7. PARTICIPACIÓN**

La participación en su concepto más general se refiere a la acción y efecto de participar, es decir, podrá implicar la toma o recepción de parte de algo, compartir algo, dar noticia a alguien de algo. Y por otra parte tomando conceptos de Robirosa

y otros (1990) participar significa tomar parte de algo con otros, significa repartir o entrar activamente en la distribución (de responsabilidades, compromisos), significa comprometerse. La participación integra tres aspectos:

- Formar parte, en el sentido de pertenecer, ser integrante;
- Tener parte (asumir un rol) en el desempeño de las acciones determinadas;
- Tomar parte, entendida como influir a partir de la acción.

Aspectos que, respectivamente, hacen referencia a: la pertenencia, la cooperación y la pertinencia.

## **2.8. CAPACITACION LABORAL**

La capacitación laboral es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato. 2009), Y según el criterio de Dolan (2003), la capacitación consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Por otro lado Mondy y Noé (2005) definen la capacitación como un programa diseñado para permitir a los aprendices adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para sus empleos actuales.



### **2.8.1. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN**

La importancia de la capacitación resalta bastante ya que se refiere inculcar conocimiento para un área o trabajo específico. Según el estudio de Gitman y Mascaró (2007), revelaron que las compañías que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten se benefician al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo. La instrucción y la capacitación proporcionan beneficios adicionales porque aumentan el sentimiento de competencia y de valía personal de los empleados. Cuando las compañías gastan dinero para actualizar los conocimientos y habilidades de los empleados les están diciendo: te valoramos y estamos comprometidos con tu crecimiento y desarrollo como empleado. Afirman que los programas de capacitación tienen el propósito de aumentar los conocimientos, las habilidades y las capacidades de los empleados para proporcionar su mejor desempeño laboral.

### **2.9. APTITUD LABORAL**

La aptitud, según su definición dada en el diccionario trillas de la lengua española (1985), “suficiencia o idoneidad para algo, capacidad”; también significa “apto, apropiado, adecuado”, de tal manera que la definición de alguna aptitud particular tiene que ser dependiente de la situación, nos lleva a pensar que el individuo en cuestión está lo suficientemente preparado para enfrentar algo adecuadamente y con posibilidades ciertas de éxito, es decir tiene la habilidad y la inteligencia para poder realizar una actividad adecuadamente

Capacidad para hacer algo, pasando por la capacidad de llegar a ser algo, junto con otras potencialidades y capacidades de acción que integran la personalidad. Las aptitudes, por tanto, hacen referencia a una predisposición personal hacia determinados campos y están sujetas a evolución en el individuo. Las aptitudes están determinadas en cada persona de forma innata pero, también, se puede producir un desarrollo de las mismas como consecuencia de ello.

## 2.10. PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud. (VanDer, 2005)

### 2.10.1. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Según los criterios de Koontz y Wehrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- **Eficiencia.-** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está

vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

- **Efectividad.-** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.
- **Eficacia.-** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

## 2.11. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Apaza y Quispe (2016) en su investigación titulada “Clima Organizacional y su Influencia en la Salud Ocupacional del Personal de Reparto Terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca”. En dicho estudio se planteó como objetivo: determinar que el clima organizacional influye en la salud ocupacional del personal

de reparto Terciarizado – Distribuidora Backus. La investigación es de tipo no experimental, dado que no es posible la manipulación de ninguna de las variables, se estudió en base a una muestra de 110 personas del personal terciario de la empresa. La investigación llega a la siguiente conclusión: Existe influencia del clima organizacional en la salud ocupacional de manera directa en los trabajadores terciarios de la empresa Backus, ya que un 36.4% de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con el clima organizacional en la empresa distribuidora Backus, lo que influye desfavorablemente en la a salud ocupacional que brinda dicha empresa; en tal sentido, el clima organizacional en sus dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, desempeño, conflictos e identidad influye en la salud ocupacional a nivel de seguridad y medicina de trabajo, la misma que perjudica el bienestar laboral, la estabilidad del trabajador y productividad de la empresa.

Hernández y (2011) en su investigación titulada “Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica” realizado en Santiago de Cali Colombia, tiene como objetivo: crear un instrumento de medición de clima organizacional para una empresa farmacéutica, que permita diagnosticar las percepciones y sentimientos que tienen los trabajadores sobre las estructuras, procesos y condiciones de su medio laboral. Es una investigación de tipo descriptivo con una muestra de 71 colaboradores que llega a la siguiente conclusión: La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera.

Huamani (2015), en su investigación: “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Conducción de Trenes, del Área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013”. Tiene como objetivo: explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de línea de Lima línea 1 en el 2013. Es una investigación de tipo aplicada llega a la siguiente conclusión el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

Panta (2015) en su investigación titulada “Análisis del Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la Plana Docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad De Chiclayo”. Plantea como objetivo: saber si existía relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo “TALENTOS”. La investigación llega a la siguiente conclusión: Se evidencia que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico, un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos. El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ( $r=0.117$ ).

Pelaes (2010) en su investigación “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos Realizada en Lima – Perú”. Plantea como objetivo: determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentaran los niveles de satisfacción de los clientes. Con respecto a la hipótesis plantea: existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentaría los niveles de satisfacción de los clientes. Es una investigación de tipo descriptivo explicativo. La investigación llega a la siguiente conclusión: se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Ramírez (2014) en su investigación “Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas”. Plantea como objetivo: evaluar descriptivamente las variables capacitación y desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 137 trabajadores de la Universidad Linda vista en el estado de Chiapas, de los cuales participaron 106. La investigación pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resulto predictora del desempeño laboral; su

influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Sum (2015) en su investigación “Motivación y Desempeño Laboral”. Realizada en Quetzaltenango. Plantea como objetivo: establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Es una investigación de tipo descriptivo. Llega a la siguiente conclusión: la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Toala (2014) en su investigación “Diseño de Clima Organizacional como Mecanismo de Atención y su Incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013”. Realizada en Jipijapa provincia de Manabí Ecuador. Plantea como objetivo: analizar la incidencia del modelo de diseño de clima organizacional para un mejor desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa. La investigación llega a la siguiente conclusión: El Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos.

Uría (2011) en su investigación titulada “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la Ciudad De Ambato” realizada en Ecuador, donde se plantea el siguiente objetivo: determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Llegando a la siguiente conclusión: existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.

## **2.12. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

### **2.12.1. HIPOTESIS GENERAL**

- El clima organizacional influye significativamente en desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017

### **2.12.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS**

- La motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.
- Las relaciones interpersonales influyen directamente en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.

## **2.13. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.13.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.

### **2.13.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de influencia de la motivación del personal en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.



- Explicar en qué medida las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue correlacional causal, este tipo de estudio busca por qué de los hechos, estableciendo relaciones de causa y efecto.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el diseño de la investigación no experimental de corte transversal, que se caracteriza por recolectar datos en un solo momento. Dentro de este diseño se considera la redacción de variables, permitiendo establecer causa – efecto entre la variable X, concerniente al clima organizacional y por otro lado la variable Y concerniente al desempeño laboral. Para lo cual se trabajó la estadística de Chi cuadrada, por la capacidad de agrupar y mostrar influencia significativa que existe entre las dos variables y la prueba de hipótesis.

#### 3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación se utilizó el método Hipotético - Deductivo, desde el enfoque cuantitativo. 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 lo resultados de cada hipótesis y preguntas de investigación formuladas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), cuya metodología es la siguiente:

- Para la selección de los administrativos se realizó el muestreo probabilístico, porque todos tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

- Se encuestó con dos instrumentos; uno para obtener datos de la variable Clima Organizacional y otra para obtener datos de la variable Desempeño laboral.
- Para el análisis de influencia se cruzó ítems de ambas variables, con el propósito de ver su relación de significancia.
- En ambas variables se tomó en cuenta la metodología inductiva deductiva para la interpretación de los cuadros de distribución de frecuencias y resultados de la estadística inferencial.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

#### POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por los 114 Trabajadores Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza - UNA Puno 2017, dado que esta población es bastante, según los objetivos de la investigación, se toma la decisión de trabajar con una muestra, será una muestra aleatoria.

#### MUESTRA

La muestra será seleccionada utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + 4P \times Q}$$

Dónde:

P: 0.95 es la proporción (conocido)

N: 114 Es la población

Q: 0.05 es la proporción (desconocido)

Z: es 1,96 (Nivel de confianza 95%)

E: 5% de error al 95% de eficacia.

$$n = \frac{1,96^2 \times 114 \times 0,95 \times 0,05}{0,05^2 (114 - 1) + 4 \times 0,95 \times 0,05}$$

Se consideraron 44 trabajadores, a los que se seleccionará por muestreo probabilístico o al azar.

### 3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó lo siguiente:

#### 3.5.1. Técnicas de investigación de datos

Las técnicas utilizadas en la investigación fueron

##### a. Revisión de literatura.

Esta me permitió recabar información relevante necesaria para la investigación, así poder describir el problema de estudio, definir las variables e indicadores de estudio, esta revisión fue selectiva ya que se consideró importantes y nuevos artículos referidos al tema de investigación realizada.

##### b. Encuesta:

La encuesta es una técnica de uso frecuente en la investigación. Esta técnica permitió la obtención de la información sobre los aspectos de clima organizacional y desempeño laboral, tomando una muestra de la población objetivo se obtiene información sobre las necesidades y

particularidades de la población muestra de estudio que permite conocer las opiniones y hechos específicos de la población, para posteriormente ser traducidos en datos estadísticos que validen o invaliden la hipótesis de la investigación, Hernández y Baptista (2010).

### 3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos de la investigación fueron:

- ***Ficha bibliográfica.***

Este instrumento se utilizó para la recolección de información, el cual me ayudo a sustentar la revisión de la literatura, antecedentes de la investigación, variables e indicadores.

- ***Escala de medición***

Mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Cada ítem contiene una graduación escalonada de respuestas, que va de lo más favorable a lo menos favorable de tal manera que permitió expresar su opinión de manera objetiva y precisa. El número de respuestas de aceptación o rechazo son cinco: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Puntos de escala	Valor numérico	Valoración
<b>Siempre</b>	5	17 – 25 ( <b>Bueno</b> )
<b>Casi siempre</b>	4	
<b>A veces</b>	3	8 – 16 ( <b>Regular</b> )
<b>Casi nunca</b>	2	0 – 7 ( <b>Deficiente</b> )
<b>Nunca</b>	1	

### 3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recogieron en función de los objetivos de la presente investigación. Para ello se cumplirá con los siguientes pasos:

**Primero.**- Se presentó un oficio gestionado a la escuela profesional de Trabajo Social para presentar solicitar el permiso correspondiente al Área Administrativo Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017.

**Segundo.**- Después de recibir la aceptación del Área Administrativo Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017, se coordinó con los trabajadores para realizar la investigación.

**Tercero.**- Se aplicó los instrumentos de investigación en forma simultánea con los trabajadores seleccionados al azar, tanto para la variable independiente así como para la variable dependiente.

### 3.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Desde que los datos son cuantitativos, usamos la distribución Chi-cuadrada de Pearson, que tiene la siguiente formula:

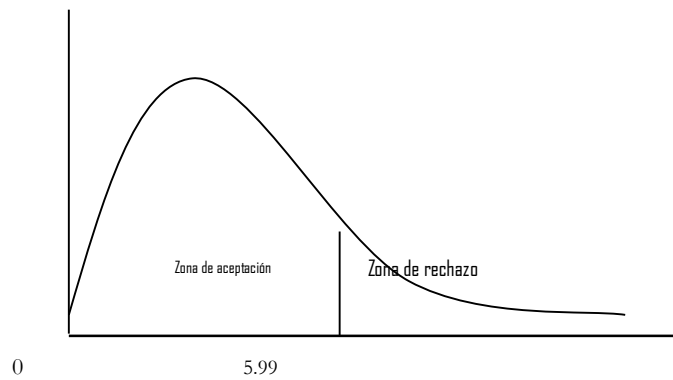
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

**Región de aceptación y rechazo:**

Hallamos el valor de la  $\chi^2$  tablas =  $\chi^2(h - 1)(K - 1) = \chi^2, 2 = 5.99$

Región de Aceptación : Si  $\chi^2$  calculada  $\leq 5.99$

Región de Rechazo : Si  $\chi^2$  calculada  $> 5.99$



#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan las tablas estadísticas, los mismos que fueron obtenidos mediante a la aplicación del instrumento (encuesta) que nos muestra claramente la corroboración de la hipótesis planteada las mismas que se disgregan de la siguiente manera

#### 4.1. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICOS

##### 4.1.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

Identificar el nivel de influencia de la Motivación del personal en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017.

**TABLA 1**  
**RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD, GUARDIANÍA Y LIMPIEZA DE LA UNA - PUNO**

Reconocimiento del trabajo	Desempeño laboral						TOTAL	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Siempre	2	4,5	1	2,3	-	-	3	6,8
A veces	-	-	24	54,5	4	9,1	28	63,6
Nunca	1	2,3	6	13,6	6	13,6	13	29,5
<b>TOTAL</b>	3	6,8	31	70,5	10	22,7	44	100,0

*FUENTE:* Encuesta aplicada por la bachiller de la F.T.S. de la UNA-PUNO, al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA - PUNO



En la tabla N° 1 se puede observar que un 54,5% de los administrativos manifiestan que su trabajo es reconocido en algunas ocasiones (A veces), lo que provoca en los trabajadores un desempeño laboral regular.

Mientras que un 4,5% de la población encuestada indica que su trabajo es reconocido siempre por ende su desempeño laboral es bueno.

El reconocimiento del trabajo es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta: el éxito de la organización.

Por lo tanto, es muy importante saber cómo estimular y reconocer adecuada y eficazmente los buenos resultados y el óptimo trabajo de las personas, de forma que se irradie al resto de la organización, lo que ayudará a conseguir los objetivos de la institución, convirtiéndola en más eficaz y rentable.

Según Jack Welch, ex presidente y CEO de General Electric, elegido como el mejor gerente de todos los tiempos por la revista (Fortune, 1999), menciona que el reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, lo que origina a su vez cambios positivos en ella. En cualquier nivel del organigrama, premiar a los trabajadores amplía y mejora la satisfacción y retención del talento humano; además incrementa la productividad de la empresa. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza.

La efectividad de dar las gracias, premiar las ideas, los esfuerzos y resultados de los empleados es en algunos casos más valorada que el propio sueldo.

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,984 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	16,986	4	,002
Asociación lineal por lineal	7,711	1	,005
N de casos válidos	44		

*a. 6 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .20.*

A partir de los resultados considerando la prueba de hipótesis, se demuestra con evidencia estadística. Un  $\chi_p^2 24,984 \geq \chi_p^2 9,49$  la Chi cuadrada hallada es mayor al punto crítico de la tabla chi, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una relación directa y significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  menor a un error o significancia de  $0.05 = 5\%$  por lo cual podemos decir que el reconocimiento de trabajo influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno.

TABLA 2

**RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SEGÚN PARTICIPACIÓN EN  
ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE  
SEGURIDAD, GUARDIANIA Y LIMPIEZA DE LA UNA - PUNO**

Reconocimiento del trabajo	Participación en actividades						TOTAL	
	Siempre		A veces		Nunca		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Siempre	2	4,5	1	2,3	-	-	3	6,8
A veces	3	6,8	24	54,5	1	2,3	28	63,6
Nunca	2	4,5	5	11,4	6	13,6	13	29,5
<b>TOTAL</b>	7	15,9	30	68,2	7	15,9	44	100,0

*FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA – Puno – F. T. S UNAP – 2017*

En la tabla N°2 apreciamos que el 54,5% que representa a 24 encuestados indican que debido a que el reconocimiento de su trabajo se da algunas veces ellos optan por no participar con mucha frecuencia en las actividades que se programan dentro de su centro laboral, considerando que su participación no es muy importante.

Así mismo un 4,5% de la población encuestada indica que siempre participa en las actividades de la institución por el mismo hecho que su trabajo es reconocido por el jefe inmediato

Sentir que se nos valora en nuestro puesto de trabajo es un elemento clave para la productividad; el reconocimiento es algo que cualquier trabajador busca cuando desempeña sus funciones. Por tanto trabajador esta será una forma de motivación lo que le llevará a ser partícipe de muchas de las actividades que se organizaran a favor de la

organización como del personal que labora esto con el fin de alcanzar las metas establecidas por la institución.

Para Escat (2007) La participación como forma de reconocimiento. Resulta atractiva para la necesidad de afiliación y aceptación. Sobre todo les da a las personas una sensación de realización. Se debe alentar la participación de los empleados en los asuntos en los que éstos pueden ayudar y aunque les escuchen con mucha atención, en asuntos que requieran de su decisión son ellos quienes tienen que decidir

Según Pereyra (2013) cuando un trabajador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que su jefe se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención. Así mismo Pino (2013), director de Alianzas de Centrum Católica, afirma que “El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,447 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitudes	16,846	4	,002
Asociación lineal por lineal	8,055	1	,005
N de casos válidos	44		

*a. 7 casillas (77.8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .48.*

A partir de los resultados considerando la prueba de hipótesis, se demuestra con evidencia estadística. Un  $\chi_p^2 19,447 \geq \chi_p^2 9,49$  la Chi cuadrada hallada es mayor al punto crítico de la tabla chi, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya

que existe una relación directa y significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  menor a un error o significancia de  $0.05 = 5\%$  por lo cual podemos decir que el reconocimiento del trabajo influye significativamente en la participación de actividades en el centro de trabajo.

TABLA 3

**MOTIVACIÓN LABORAL SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD, GUARDIANÍA  
Y LIMPIEZA DE LA UNA - PUNO**

Motivación laboral	Desempeño laboral						TOTAL	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Siempre	2	4,5	1	2,3	-	-	3	6,8
A veces	-	-	24	54,5	3	6,8	27	61,4
Nunca	1	2,3	6	13,6	7	15,9	14	31,8
<b>TOTAL</b>	3	6,8	31	70,5	10	22,7	44	100,0

*FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA – Puno – F. T. S UNAP - 2017*

En la tabla N° 3 podemos observar que un 54,5% de la población encuestada manifiesta que la motivación laboral en el centro de trabajo suele darse a veces por ende el desempeño laboral de los trabajadores es regular.

A su vez un 4,5% indica que siempre existe motivación por ello que su desenvolvimiento en su trabajo es bueno.

Entonces podemos afirmar que la motivación laboral es la capacidad que tienen las organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a

todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Las instituciones son un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesitara personas que la ayuden a lograr sus metas. Las organizaciones necesitan de personas para que funcionen de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del trabajador donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Armstrong (1991), considera, en Gerencia de los Recursos Humanos, que la motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño.

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,872 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	19,652	4	,001
Asociación lineal por lineal	9,917	1	,002
N de casos válidos	44		

*a. 6 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .20.*

A partir de los resultados considerando la prueba de hipótesis, se demuestra con evidencia estadística. Un  $\chi_p^2 27,872 \geq \chi_p^2 9,49$  la Chi cuadrada hallada es mayor al punto crítico de la tabla chi, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya

que existe una relación directa y significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  menor a un error o significancia de  $0.05 = 5\%$  por lo cual podemos decir que la motivación laboral en el trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

**4.1.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 02:**

Explicar en qué medida las Relaciones Interpersonales influyen en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017.

**TABLA 4**

**TIPO DE RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD GUARDIANÍA Y LIMPIEZA DE LA UNA - PUNO**

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.	Desempeño de laboral						TOTAL	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Agresivo	-	-	4	9,1	5	11,4	9	20,5
Pasivo	-	-	<b>22</b>	<b>50,0</b>	06	13,6	28	63,6
Asertivo	<b>2</b>	<b>4,5</b>	05	11,4	-	-	07	15,9
<b>TOTAL</b>	02	4,5	31	70,5	11	25,0	44	100,0

**FUENTE:** Encuesta aplicada al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA – Puno – F. T. S UNAP – 2017

En la tabla N° 4 apreciamos que el 50,0% de población, mencionan que el tipo de relación interpersonal que se pone en práctica es de tipo pasivo y que su desempeño laboral es regular.

Mientras que el 4,5% indica que se mantiene una relación interpersonal de tipo asertivo y su desempeño laboral es bueno.

Las relaciones interpersonales determinan en gran medida el buen funcionamiento de cualquier organización. El éxito o el fracaso de un proyecto, tanto como el comportamiento brillante o mediocre de los trabajadores, depende muchas veces de la actitud de los jefes y de su capacidad para crear un ambiente de comunicación y confianza. En ocasiones, los directivos olvidan que el poder no es sólo un privilegio, sino una responsabilidad que obliga, entre otras cosas, a mantener un buen clima organizacional.

Se dice que el pasivo acepta la opinión de los demás y a menudo utiliza expresiones de sumisión y auto culpabilidad. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

Güell y Muñoz (2000) comentan, respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos.



PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,952 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitud	14,738	4	,005
Asociación lineal por lineal	10,522	1	,001
N de casos válidos	44		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

A partir de los resultados considerando la prueba de hipótesis, se demuestra con evidencia estadística. Un  $\chi_p^2 16,952 \geq \chi_p^2 9,49$  la Chi cuadrada hallada es mayor al punto crítico de la tabla chi, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una relación directa y significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  menor a un error o significancia de  $0.05 = 5\%$  por lo cual podemos decir que el tipo de relaciones interpersonales influye significativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

TABLA 5

ESTILO DE COMUNICACIÓN SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD, GUARDIANÍA Y LIMPIEZA DE LA UNA – PUNO

Estilo de comunicación	Desempeño de laboral						TOTAL	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Agresivo	-	-	4	9,1	5	11,4	9	20,5
Asertivo	2	4,5	4	9,1	-	-	6	13,6
Pasivo	-	-	23	52,3	6	13,6	29	65,9
<b>TOTAL</b>	02	4,5	31	70,5	11	25,0%	44	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA – Puno – F. T. S UNAP – 2017

En la tabla N° 5 observamos que el 52,3% de la población se relaciona mediante una comunicación pasiva lo que con lleva a un desempeño laboral regular, es decir que su comunicación en el centro de trabajo no es fluida.

Así mismo el 4,5% indica que su comunicación con sus compañeros de trabajo es asertiva por ende afirman que su desempeño laboral es bueno.

La comunicación pasiva se basa en conformidad y esperanzas de evitar la confrontación a toda costa. En este modo no hablamos mucho, pregunta incluso menos, y hacemos realmente muy poco.

A las personas que se comunican de forma pasiva no se les da muy bien trabajar en grupo con otros compañeros. Es bastante frecuente que otros miembros del grupo comiencen a ejercer control sobre ellos y a expresar sentimientos de superioridad.

Entonces, comenzará a haber sentimientos de frustración y culpa por parte de la persona afectada debido a la continua supresión de sus puntos de vista. La gente tenderá a dar por hecho que siempre va a estar ahí a pesar de los continuos pisoteos y tratarán de conseguir sus objetivos a su costa.

En entornos laborales, estas personas pasivas suelen ser consideradas como individuos que esquivan las responsabilidades y que no son proactivas en el trabajo.

Según Robins (2004), la Comunicación Pasiva. Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.

## PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,943 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitudes	15,002	4	,005
Asociación lineal por lineal	1,273	1	,259
N de casos válidos	44		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 27.

A partir de los resultados considerando la prueba de hipótesis, se demuestra con evidencia estadística. Un  $\chi_p^2 20,799 \geq \chi_p^2 9,49$  la Chi cuadrada hallada es mayor al punto crítico de la tabla chi, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una relación directa y significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  menor a un error o significancia de  $0.05 = 5\%$  por lo cual podemos decir que el estilo de comunicación que practican en el trabajo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

#### 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

$H_i$ : El Clima Organizacional influye significativamente en Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017

$H_o$ : El Clima Organizacional no influye significativamente en Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017

TABLA 6

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE SEGURIDAD, GUARDIANÍA Y  
LIMPIEZA DE LA UNA - PUNO**

Clima organizacional	Desempeño laboral						TOTAL	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	2	4,5	7	15,9	-	-	9	20,5
Regular	-	-	16	36,4	10	22,7	27	61,4
Bueno	-	-	1	2,3	8	18,2	9	20,5
<b>TOTAL</b>	2	4,5	24	54,5	18	40,9	44	100,0

*FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA – Puno – F. T. S UNAP – 2017*

En la tabla N° 6 apreciamos que el 36,4 % de la población encuestada indica que el clima organizacional y desempeño laboral es regular. Evidenciando que existe una relación de dependencia entre las variables de la investigación, si el clima organizacional fuese bueno o eficiente, también sería bueno o eficiente el desempeño laboral, situación que no ocurre en el personal administrativo del área de seguridad guardianía y limpieza de la UNA – Puno.

De acuerdo con los resultados afirmamos que todo trabajador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos trabajadores pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

También debemos de tener en cuenta que un buen clima organizacional no es fácil de conseguir, pues no solo depende de una persona, sino de un conjunto. Por muy bien que sea el salario de la persona, con un clima organizacional negativo minimizará las ganas de trabajar y no se lograrán alcanzar las metas y objetivos de la institución.

Según Goncalvez (2000) “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se tienen de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. Así mismo para Rojas (2011) “el clima laboral es producto de las percepciones personales y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros”

De acuerdo a los autores podemos decir que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su ambiente de trabajo, a su vez el trabajador con su actitud o estado anímico influye sobre el clima es decir el clima organizacional es una variable independiente y a la vez interviniente, que media entre los factores del sistema organizacional y las motivaciones y actitudes de las personas que luego se traducen en conductas y comportamientos laborales tales como: desempeño, eficiencia, productividad, calidad en la atención al cliente, satisfacción personal, el compromiso institucional , etc.

**PRUEBA DE CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,799	4	,000
Razón de verosimilitudes	23,176	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,845	1	,000
N de casos válidos	44		

La prueba de chi cuadrado muestra un valor de 20,799, mayor al valor de la chi cuadrada tabulada de 9,49, con cuatro grados de libertad, demostrando con ello que existe relación de dependencia entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, donde; El Clima Organizacional influye significativamente en Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017, la que se demuestra en la tabla 6, donde el 36,4% se ubican en la escala de regular en la variable de clima organizacional de la misma forma es regular en el desempeño laboral, evidenciando que existe una relación de dependencia, además la prueba de chi cuadrado muestra un valor de 20,799, mayor al valor de la chi cuadrada tabulada de 9,49, con cuatro grados de libertad, demostrando con ello que existe relación de dependencia entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, por tanto se acepta la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, donde; El Clima Organizacional influye significativamente en Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa.

**SEGUNDO:** La Motivación influye directamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017, la que se evidencia en la tabla 3, el 54,5% se ubican en el grado de regular en motivación, de la misma forma es regular en el desempeño laboral, evidenciando que existe una relación de dependencia entre dichas variables. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,000, por tanto la prueba es significativa.

**TERCERO:** Las relaciones Interpersonales influye directamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017, ello se observa en la tabla 4, el 50% se ubican en la escala de

regular en relaciones interpersonales, de la misma forma es regular en el desempeño laboral, evidenciando que existe una relación de dependencia entre las variables de la investigación. Siendo una prueba significativa por el valor de probabilidad de error de 0,002, por tanto la prueba es significativa



## VI. RECOMENDACIONES

Recomendar a la UNA Puno y en especial al Área de Seguridad Guardianía y Limpieza, organizar y desarrollar actividades, talleres, seminarios, etc, sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral, con la finalidad de fortalecer las capacidades y conocimientos de trabajadores. Todo con el único fin de cumplir eficazmente los objetivos de la institución.

Recomendar a la UNA Puno designar ambientes para mejorar el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores, y de esta manera dotarles de comodidad, y no estar en un ambiente de hacinamiento. Del, mismo modo promover las actividades de inclusión social, e inculcar los valores institucionales, para fortalecer más los lazos de amistad, compañerismo, solidaridad, entre los miembros de la institución para así generar mayor interrelación entre los miembros de área seguridad, guardianía y limpieza los trabajadores de línea.

La motivación tiene una influencia directa en el desempeño de los trabajadores de seguridad, guardianía y limpieza. Por tal razón se recomienda a las autoridades de la UNA Puno utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, ascensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.

Desde la Facultad de Trabajo Social se recomiendan elaborar tesis con el paradigma cualitativo en referencia a este tema de investigación.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2005) *Clima, Cultura, Desarrollo y Cambio Organizacional*, google.com.gt
- Apaza, L. y Quispe, Y. (2016) *Clima Organizacional y su Influencia en la Salud Ocupacional del Personal de Reparto Terciarizado – Distribuidora Backus – Juliaca*”. Recuperado el 20 de Mayo del 2017 de:  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6831>
- Armstrong, M. (1991) *Gerencia De Recursos Humanos: Integrando el Personal y la Empresa*. Bogotá: Legis.
- Brunet, L (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Burin, D.; Karl I. y L. Levin. 1998. *Hacia una Gestión Participativa y Eficaz*. Ed. Ciccus. Bs. As.
- Bustos, P. (2006). *Clima Organizacional*, Argentina, Monografias.com
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* Quinta Edición. Bogotá: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2001) *Administración. Proceso Administrativo*. Colombia. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cligiore, C y Diaz T. (2003) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Docentes la ULA. Estudio de un caso*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad de Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656
- Deci, L y Ryan R. *Motivación Laboral*. Recuperado el 30 de Octubre del 2017 de:  
<https://www.edenred.es/blog/motivacion-laboral-definicion-tipos-y-pautas-para-su-impulso/>
- Dessler, G. (2004) *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. Segunda Edición. México: Pearson Educación.

- Diccionario Trillas de la Lengua Española (1985). Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/importancia-de-las-aptitudes-y-actitudes-en-el-ambito-empresarial/>.
- Dolan, L. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI* (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Escat, M. (2007) *La Participación de los Trabajadores en la Empresa*. Consultado 17 de octubre del 2017 de: <http://www.areasrh.com/rrhh/participaciontrab.htm>.
- Fiallo, D, Alvarado, P y Soto L. (2015): “El clima organizacional dentro de un empresa”, *Revista Contribuciones a la Economía* (septiembre 2015).
- García, Hernández y Velázquez (2010) *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Recuperado el 23 de Agosto [www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html](http://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html)
- Gitman, L., McDaniel, C. y Mascaró, S. (2007). *El futuro de los negocios* (5ªed.). México: Thomson Learning.
- Goncalves, A. (2009) *Fundamentos del clima organizacional* (sl, Sociedad Latinoamericana para la calidad).
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócete a ti mismo*. Programa de alfabetización emocional. Barcelona. Paidós.
- Hernández S., Roberto, F. y Baptista L. (1998): *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S. (2002) *Administración. Pensamiento, Proceso, Estrategia y Vanguardia*. México
- Hernández, R., (2016). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial MacGraw-Hill. México.

- Hernández, V., y Rojas, F. (2011) *Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica* Consultado el 21 de Mayo del 2017 de:  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta\\_creacion\\_instrumento.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf)
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J., y Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. Consultado el 5 de Julio de 2017 de: <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrera.PDF>
- Huamani, N. (2015) *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Conducción de Trenes, del Área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013*. Lima. Consultado el 12 de Mayo del 2017 de:  
[http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Kootz, H, y Wehrich, H. (2004) *Administración 11ª*. Edición. México: McGraw-Hill
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-HILL. Martínez, V. (Marzo de 1988). Consultado el 30 de junio del 2017 de:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/martinez\\_c\\_gd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf)
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Centro Editorial Universidad del Rosario. Colombia.
- Mondy, R. y Noe, F. (2005), *Administración de los recursos humanos*. México: Pearson Prentice-Hill.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

- Panta, L. (2015) *Análisis del Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la Plana Docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad De Chiclayo*. Consultado el 15 de Mayo del 2017 de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf).
- Pelaes, O. (2010) *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos Lima*. Consultado el 10 de Mayo del 2017 de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Pereyra E. (2013) *Gestión del Reconocimiento. Un Activo Intangible para las Organizaciones Modernas*. Newfield Network. Consultado el 30 de agosto del 2017 de: <http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/gestion-del-reconocimiento>.
- Pino, R. (2013) *Gestión del Reconocimiento. Un Activo Intangible para las Organizaciones Modernas*. Newfield Network. Consultado el 30 de agosto del 2017 de: <http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/gestion-del-reconocimiento>.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Negocios Arco Iris
- Posadas, S. (2009). *Comunicación Organizacional*. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>
- Ramírez, A. (2014) *Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. Recuperado el 25 de Mayo del 2017 de: <https://docplayer.es/23083693-Universidad-de-montemorelos-facultad-de-ciencias-administrativas.html>

- Rimsky, T. (2005). *Administración de la remuneración total: Nuevos sistemas de pago al personal*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins y Coulter M. (2007). *Administración*. (8a. Ed.) Pearson Educación, México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall, décima edición, México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Robirosa, M., Cardarelli, G. y Lapalma, A. 1990. *Turbulencia y Planificación Social* (Cap. I.)
- Rodríguez, D. (2004) *Diagnóstico Organizacional*.: Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.
- Rojas O. (2011). *Renovando Empresas con Talento Humano*. Psicología y Empresa. Consultado el 27 de Agosto del 2017 de: <https://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.
- Sum, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral*. Realizada en Quetzaltenango. Recuperado el 25 de Mayo del 2017 de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Toala, S. (2014) *Diseño de Clima Organizacional como Mecanismo de Atención y su Incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013*. Recuperado el 25 de Mayo del 2017 de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA\\_SANDRA\\_%20CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_ATENCI%C3%93N.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA_SANDRA_%20CLIMA_ORGANIZACIONAL_ATENCI%C3%93N.pdf).
- Uría, Diana (2011) *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la Ciudad De Ambato*. Recuperado

el 25 de Mayo del 2017 de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Van Der (2005) *Gestión y gerencias empresariales* Eco ediciones.

Zamudio M. (2007). *Responsabilidad en el Trabajo*. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: [http://www.poderedomex.com/notas.asp?nota\\_id=23244](http://www.poderedomex.com/notas.asp?nota_id=23244).

Zúñiga, B. (ef) *La Comunicación Organizacional en las Relaciones Humanas*. Revisado el 25 de agosto del 2017.

Zupiría, X. (2015) *Relaciones interpersonales, Generalidades, universidad del país vasco*, Biblboa, España.

ANEXOS

**CUESTIONARIO ESCALA TIPO LIKERT SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE SEGURIDAD GUARDIANA Y LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

<b>Especialidad</b>		<b>Código</b>		<b>Año de servicio</b>		
<b>Estado civil</b>		<b>Edad</b>		<b>Condición laboral</b>		
Soltero	Casado			Nombrado	Contratado	CAS
Divorciado	Viudo	M	F			

INTRODUCCIÓN: Estimado amigo la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención de información acerca del clima organizacional y desempeño laboral, para ello marca el casillero según su apreciación.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

**PARTE I: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Motivación</b>						
1	¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?					
2	¿Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño?					
3	¿La motivación que me brinda el área de trabajo favorece mi desempeño?					
4	¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?					
5	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					
<b>Relaciones Interpersonales</b>						
6	¿El jefe y sus compañeros de trabajo fomentan las buenas relaciones interpersonales?					
7	¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones de cooperación recíproca?					
8	¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones humanas saludables?					
9	¿Al interior del área de trabajo existe una comunicación empática y saludable?					
10	¿El jefe y otras autoridades y administrativas saben escuchar y resolver problemas?					
11	¿El jefe y sus compañeros de trabajo mantienen una comunicación asertiva?					
12	¿Expresas lo que sientes y piensa durante el dialogo?					
13	¿Prestas atención a lo que los demás dicen?					
14	¿Muestras interés al escuchar a los demás?					



**PARTE II: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad</b>						
1	¿Sus compañeros de trabajo demuestran responsabilidad en el trabajo?					
2	¿El jefe de área trata al personal con dignidad y respeto sin llegar al maltrato?					
<b>Participación</b>						
3	¿Sus compañeros de trabajo participan activamente en las actividades que se realizan?					
4	¿Sus compañeros de trabajo demuestran una actitud de iniciativa e integración?					
5	¿El jefe y sus compañeros de trabajo promueven la solidaridad y apoyo mutuo?					
<b>Capacitación del trabajador</b>						
6	¿Estoy capacitado para el uso de equipos (maquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) del trabajo?					
7	¿La autoridad o jefe inmediato capacita para el uso de nuevas estrategias de trabajo?					
8	¿Si participas en algún curso de capacitación mejora el rendimiento de tu trabajo?					
<b>Aptitud laboral</b>						
9	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
10	¿Su puesto está en relación con su titulación/ grado académico?					
11	¿El puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee?					
12	¿Creo que mi trabajo actual es interesante?					
13	¿Cuándo cometo un error me sancionan?					
<b>Productividad laboral</b>						
14	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
15	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?					
16	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del área?					
17	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de su área trabajo?					
18	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos del área de trabajo?					