

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO - 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. DIENCI SURCO MAYHUA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE
PUNO – 2017

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIENCI SURCO MAYHUA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

APROBADA POR JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE :

.....
Dr. EMILIO FLORES MAMANI

PRIMER MIEMBRO :

.....
Dr. FLAVIO DEMETRIO ABARCA MACEDO

SEGUNDO MIEMBRO :

.....
Dra. LICELI GABRIELA PEÑARRIETA BEDOYA

DIRECTOR / ASESOR :

.....
Lic. FERMÍN EDGAR GÓMEZ PINEDA

Área: Relaciones públicas

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral

Fecha de sustentación: 21 de noviembre del 2018

DEDICATORIA

A, Dios creador del Universo quien ilumina y guía mi camino, por bendecirme y ser testigo de mi vida diaria sea de formarme profesionalmente y positiva para seguir adelante.

A mis queridos padres Froilán y Juana, por darme la vida, fortaleza y ejemplo en mi vida.

A mi hermana Yanet por el aliento constante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, a los profesores que me brindaron sus conocimientos, lecciones y experiencias para mi formación profesional.

Asimismo, a mi asesor Lic. Fermín Edgar Gómez Pineda, a mi presidente Dr. Emilio Flores Mamani y a mis jurados revisores Dr. Flavio Demetrio Abarca Macedo y la Dra. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya, por su comprensión y apoyo incondicional durante la elaboración del trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, por haber contribuido en esta investigación.

A las personas que han estado cerca y por ser aliento de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problemas Específicos.....	15
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo General	16
1.4.2 Objetivos Específicos	16

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1 A Nivel Internacional	17
2.1.2 A Nivel Nacional	18
2.1.3 A Nivel Local	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 La organización	22
2.2.2 Comportamiento organizacional.....	23

2.2.3 Clima organizacional	23
2.2.4 Desempeño laboral	28
2.3 MARCO CONCEPTUAL	31
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.3.1 Hipótesis General	34
2.3.2 Hipótesis Específicas	34
2.4 Operacionalización de variables	35

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO	36
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3 POBLACIÓN	38
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	38
3.4.1 Técnica	38
3.4.2 Instrumentos	38
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	39
3.6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	40
3.7 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	40
3.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	43
--	----

4.1.1 Relaciones Interpersonales	43
4.1.2 Reconocimiento.....	45
4.1.3 Comunicación.....	47
4.2 DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	49
4.2.1 Productividad Laboral.....	49
4.2.2 Eficacia.....	51
4.2.3 Eficiencia.....	53
4.3 RESULTADOS DE LAS CORRELACIONES DE VARIABLES Y DIMENSIONES.....	55
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Encuesta.....	76
Anexo 3: Cuadro del personal de la SBPP	79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Población de estudio de SBP	38
TABLA 2. Relaciones Interpersonales	44
TABLA 3. Reconocimiento	46
TABLA 4. Comunicación.....	47
TABLA 5. Productividad Laboral	49
TABLA 6. Eficacia	51
TABLA 7. Eficiencia	53
TABLA 8. Correlación del clima organizacional y desempeño laboral	55
TABLA 9. Pruebas de Chi cuadrado	56
TABLA 10. Relaciones interpersonales y desempeño laboral	58
TABLA 11. Pruebas de Chi cuadrado	59
TABLA 12. Correlación del reconocimiento y desempeño laboral	61
TABLA 13. Pruebas de Chi cuadrado	62
TABLA 14. Correlación de comunicación y desempeño laboral	63
TABLA 15. Pruebas de Chi cuadrado	64

ÍNDICEACRÓNIMOS

SBP : Sociedad de Beneficencia Pública

APP : Asociación Pública Privada

IMCOC : Instrumento de Medición del Clima Organizacional en Colombia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO – 2017”, tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores. El método es cuantitativo, el tipo de investigación correlacional descriptiva; la población es censal conformada por 47 trabajadores, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo se empleó el estadístico Chi cuadrado de Pearson, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y desempeño laboral entre los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, relaciones interpersonales, reconocimiento y comunicación

ABSTRACT

The present work of investigation titled "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE PUBLIC BENEFICENCE SOCIETY OF PUNO - 2017", has like objective to determine the relation between organizational climate and labor performance of the workers. The method is quantitative, the type of descriptive correlational research; the population is census made up of 47 workers, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument. Pearson's Chi square statistic was also used, it is concluded that there is a considerable positive correlation between the variables organizational climate and work performance among workers of the Public Charity Society of Puno.

Key words: Organizational climate, work performance, interpersonal relationships, recognition and communication

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Cada individuo dedica el mayor tiempo de su vida al trabajo desempeñándose tanto en las organizaciones o instituciones por lo que resulta importante determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución en sus diferentes áreas, ya sea de mayor o menor jerarquía cumpliendo un rol determinado; asimismo debido a los constantes cambios en la ciencia y tecnología pretende implementar nuevas estrategias que le permitan realizar un trabajo exitoso. Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno.

El Primer capítulo contiene la introducción el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación; el segundo capítulo contiene los antecedentes, la revisión de literatura, es decir las referencias teóricas que sustentan el trabajo de investigación, el marco conceptual y las hipótesis.

El tercer capítulo está los materiales y métodos, se describe con el detalle el método de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, las dimensiones, unidad de observación, unidad de análisis, los ejes de análisis, la población y muestra de estudio y técnicas e instrumentos aplicados.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados y su análisis discusión, las tablas según que corresponda a los resultados obtenidos.

Luego las conclusiones, las recomendaciones y las referencias.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional es considerado un factor esencial en la institución ya que es necesario conseguir altos niveles de eficacia, eficiencia y calidad organizacional, que exige esta sociedad y tiene una relación con en el desempeño laboral de los trabajadores estos factores anteriormente mencionados determinan el éxito de una institución.

En el Perú, el clima organizacional en las entidades públicas y privadas debe orientar a entablar una constante comunicación interpersonal entre jefes y trabajadores a quienes se les debe motivar emocionalmente e involucrarse en un contexto social favorable, que los usuarios obtengan soluciones inmediatas, afirmaciones que distan de lo que acontece en la Sociedad de Beneficencia Pública de la presente investigación.

Las Beneficencias Públicas del Perú, actualmente siguen siendo autónomas; sin embargo, cuentan con las políticas y lineamientos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entidad que depende de la Municipalidad Provincial de Puno, en tanto el soporte económico proviene de los recursos directamente recaudados, articulando esfuerzos desde las APP (Asociación Pública Privada), en consecuencia, aún mayores esfuerzos que den respuesta a los urgentes problemas sociales.

El presente estudio involucra actualmente a 47 trabajadores entre varones y mujeres, especialistas, profesionales y técnicos que vienen laborando en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, en las diferentes dependencias; cada trabajador está destinado para brindar atención y solución de requerimientos y trámites.

En ese sentido la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, se hace necesario estudiar problemas que se observan o se perciben en las relaciones interpersonales ya que es pésima la confianza y trabajo en equipo, el reconocimiento en los administrativos es de poca importancia debido a las insuficientes coordinaciones entre trabajadores, a los reconocimientos que se merecen y al proceso de la comunicación que limita la información para que esta fluya de manera breve en las áreas de trabajo y en los empleados de la institución, la misma, que da origen a un ambiente de trabajo favorable; pues es necesario fortalecer estas capacidades de trabajo en la institución para que el trabajador sea eficiente y eficaz en lograr un servicio de calidad con un propicio clima organizacional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

- ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno - 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno - 2017?
- ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El clima organizacional en la actualidad resulta ser importante en las instituciones públicas y privadas sea a nivel mundial, nacional y regional, por lo tanto se estudió a la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, con el fin de conocer el comportamiento de los trabajadores.

Se estudió directamente a los trabajadores, en cuanto al clima organizacional se consideró: las relaciones interpersonales, el reconocimiento y la comunicación, ya que estas dimensiones son los factores que conllevan a un buen desempeño laboral.

Por tal razón la presente investigación se realizó con el fin de determinar la correlación entre del clima organizacional y desempeño laboral la cual se hizo necesario describir problemas que existen o se perciben en los trabajadores de la institución.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.
- Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.
- Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder entender con mayor claridad la presente investigación, se revisaron proyectos referidos al tema, luego de una exhaustiva búsqueda se encontró investigaciones similares a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1 A Nivel Internacional

Quintero, Afriacano y Faría (2008), presentaron una investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Empresa de Vigilancia Asociados Costa Oriente del Lago” Costa Rica, para lograr el objetivo, realizaron una investigación tipo de descriptivo cuantitativo. La población estudiada fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística, donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Concluyeron que la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Feris y Castro (2006), presentan una investigación de la satisfacción laboral y el clima organizacional para el buen desempeño en la organización” Universidad la Sabana: Colombia; Llegan a la conclusión de que, en los últimos años, en las organizaciones ha habido un interés

creciente por prestar atención al factor humano, es decir a las personas que trabajan en ellas. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa relación entre las variables en un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en las entidades exitosas. Asimismo, refiere que falta mucho que recorrer en el estudio del clima organizacional, que cada vez se vuelve necesario tratar de comprender y estudiar los factores físicos, sociales como personales, que influyen en el rendimiento de las personas en el trabajo. La necesidad surge según la forma como los empleados interpreten su medio laboral que los rodea, así muy probablemente sea su nivel de productividad y rendimiento, además, ello influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo. Lo anterior confirma que el clima organizacional básicamente es la personalidad y pilar de una empresa, determina y condiciona en gran medida el comportamiento de los individuos al interior de la Organización, y el grado de satisfacción respecto de la actividad que los empleados desempeñan.

2.1.2 A Nivel Nacional

Quispe (2015), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, para optar el título de licenciado en administración de empresas, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. El nivel es correlacional, el enfoque cuantitativo no experimental. En dicha investigación, la población estuvo conformada con un total de 64 de manera estratificada y jerarquizada. Llegó a la siguiente conclusión: con

relación entre clima organizacional y desempeño laboral, demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Por lo tanto, indica que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Llagento y Becerra (2014), realizaron una tesis titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”. El proceso metodológico, es de tipo cuantitativo, cuyo diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por un total de 25 trabajadores administrativos y técnicos de la empresa. En donde llegó a la siguiente conclusión existe una relación directa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en un nivel de 49.7%. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014; con un nivel de significancia de 1.2%.

Chavez, Cruz y Salcedo (2016), presentan la tesis el “Clima organizacional y el desempeño laboral en el organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI), oficina zonal Lima – Callao, 2016”,

para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal en el Organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016”. En donde llegó a la siguiente conclusión que existe una relación directa entre ambas variables manifiesta que fue ($p < 0.002$; $r = 0.29$). Asimismo, se encontraron correlaciones entre cada una de las dimensiones teóricas: liderazgo y desempeño laboral, ($p < 0.003$; $r = 0.29$), motivación y desempeño laboral ($p < 0.002$; $r = 0.15$), comunicación desempeño ($p < 0.004$; $r = 0.26$). Además, esta correlación es positiva y de bajo grado.

2.1.3 A Nivel Local

Chambi (2013), presentó la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Regional – Puno 2012”, para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno. Para lograr el objetivo, siguió el proceso metodológico, se trató de un tipo carácter Cuantitativo no experimental, cuyo diseño es descriptiva correlacional, utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de la escala de Liker. La población estuvo conformada por 214 trabajadores entre nombrados y contratados. La muestra de estudio es censal. En donde llegó a la siguiente conclusión ostentando que existe una la relación directa en la investigación realizada, por lo que concluye que permite optimizar la calidad de trabajo,

mejorando la comunicación interpersonal y generar un ambiente agradable, por ende, un desempeño eficiente del personal.

Torres y Zegarra (2015), presentaron un artículo científico titulado clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno 2014, plantearon como objetivo de la investigación conocer el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. Para lograr el objetivo, se aplicaron el proceso metodológico, el tipo de investigación básica y el diseño general que viene hacer correlacional no experimental o diseño ex post facto y método cuantitativo, el muestreo probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada de 133 docentes. En donde llegó a la siguiente conclusión se ha determinado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de Puno – 2014.

Justo (2017), ejecutó la tesis “relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios en el 4to Juzgado de familia de la corte superior de Justicia de Puno – 2015”, para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. El objetivo de la investigación determinar la relación que existe entre clima organizacional con la satisfacción de los usuarios del cuarto juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015. Siguió el proceso metodológico de tipo cuantitativo no experimental, el diseño es descriptivo –

correlacional. En donde determinó que la relación entre los variables es positiva moderada con un nivel de correlación de 0,63, lo que indica que es significativa según la hipótesis general; es decir, que existe una dependencia entre ambas variables, cuando una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 La organización

Según Chiavenato (2007), define que la organización es la vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual, aislada, no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando (p.6).

- Hay personas capaces de comunicarse, que
- Están dispuestos a contribuir en una acción conjunta,
- A fin de alcanzar un objetivo común.

2.2.2 Comportamiento organizacional

Alles (2012), define el “comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización, de cualquier tipo y tamaño”.

¿Por qué estudiar el comportamiento organizacional? Por muchas razones; la más importante de ellas es que ciertas problemáticas son comunes a diferentes organizaciones, por lo cual su estudio y comprensión ayuda a conocer cuál es la mejor manera de abordarlas. Por ejemplo, si una organización tiene un problema de transmisión de información entre áreas, conocer y comprender cómo fluye la información y de qué manera se relacionan las personas entre sí, puede ayudar al diseño de un procedimiento, o tal vez a darse cuenta de lo que se necesita no es modificar el procedimiento, sino desarrollar ciertas competencias en los colaboradores (p. 19).

2.2.3 Clima organizacional

El clima organizacional es un ambiente o escenario donde los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, porque practican buenas relaciones interpersonales, asimismo también la comunicación es un instrumento eficaz para el buen desempeño laboral.

“El clima organizacional es el espacio o ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento” (Chiavenato, 2007)

Los autores Aguirre y Martínez (2012), definen que “El clima organizacional conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización ya que, si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificados con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos. El ambiente donde los trabajadores desempeñan su trabajo, el trato y consideración que tienen los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación son elementos que conforman lo que se denomina clima Organizacional” (p. 12)

Del mismo modo Gaspar (2011), define que “el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización”.

La buena comunicación tiene que ir de la mano con el clima organizacional, ya que permitirá tener una buena relación entre los integrantes de una organización. Para poder elevar el grado de satisfacción en el trabajo, y por lo tanto su calidad y con ello mejorar el

clima organizacional, se debe considerar la buena relación que debe existir entre los integrantes (p. 235).

2.2.3.1 Dimensiones del clima organizacional

Parada (2012), consideró las siguientes dimensiones desarrolladas del EI IMCOC y la validez del instrumento se fundamenta en las pruebas de consistencia y prueba de validez, realizados por expertos en validación de pruebas, como el que hizo Eduardo Ponce de León en 1985, que demostró la existencia de un factor general validando de esta forma las siguientes dimensiones.

2.2.3.1.1 Relaciones Interpersonales

“La relación interpersonal se define cómo se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en esas relaciones humanas. Si las personas trabajan aisladas o en equipo de trabajo mediante una intensa interacción humana” (Chiavenato, 2007).

2.2.3.1.2 Reconocimiento

En un contexto de recompensas Gibson (2013), “refiere a un reconocimiento administrativo del logro del empleado que podría resultar en un mejor status. El reconocimiento de un administrador podría incluir elogios públicos, expresiones de un trabajo bien hecho o una atención especial. El grado en que el reconocimiento sea motivador depende, como la mayoría de las recompensas, en su valor percibido y en la conexión que el individuo vea entre éste y el comportamiento” (p. 176).

El siguiente autor Chiavenato (2007) puntualiza que “El premio o incentivo representan una recompensa tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se convierten en miembros de la organización (decisión de participar) y, una vez dentro de esta, contribuyen con su tiempo, esfuerzo y otros recursos válidos (decisión de producir). Independientemente de cuál sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización se debe mantener en equilibrio fundamental entre inducciones y contribuciones” (p. 277).

2.1.3.1.3 Comunicación

“La comunicación es la base de procesos básicos tales como el planeamiento, la organización de procesos y sistemas, la dirección en todos sus niveles, y el control. Cuando la comunicación es eficaz, mejora el desempeño de los colaboradores y éstos se sienten una mayor satisfacción laboral, entre otras razones comprenden mejor sus tareas, saben qué se espera de ellas y se sienten más involucrados” (Alles, 2012, p. 219).

Por consiguiente, el autor precisa sobre la comunicación dentro de las organizaciones que las direcciones de comunicación se manejan según, “El diseño de una organización puede proporcionar comunicación en cuatro direcciones distintas como: descendente, ascendente, horizontal y diagonal, las cuales establecen el marco de trabajo en el que se da la comunicación en ella. Examinar brevemente cada una nos permitirá apreciar mejor los obstáculos para la comunicación organizacional eficaz y los medios para superarlo” (Gibson, 2013, p. 426).

2.2.3.2 Características del clima organizacional

Según Pintado (2007) el clima organizacional tiene importantes características, entre ellas podemos mencionar: (p. 191).

- El clima organizacional es afectado por diversas variables estructurales, tales como el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- El clima es afectado también por las variables del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, materiales, medios, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables del ambiente social: compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables propias del comportamiento organizacional, como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.
- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con aspectos relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.

- El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudieron hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.
- Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena y la mala calidad de vida laboral.
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeña los miembros de ésta, estas características pueden ser internas o externas.
- El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, consiguiendo que el clima se establezca en una nueva configuración.

2.2.4 Desempeño laboral

En referencia sobre el desempeño laboral es básicamente el logro del rendimiento laboral del empleado utilizando sus experiencias, talentos y profesionalismo en su área de trabajo, sobre el argumento se manejan diversas definiciones según los autores.

“Es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública” (Isea, 2013, p. 35)

“Es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborador, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia” (Uzcategui, 2011, p. 87).

De igual manera el autor define sobre el desempeño laboral que es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad (Pernía 2014, p. 35).

Productividad es una organización productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos en menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia. En conclusión la productividad es la medida del desempeño que abarca eficacia y eficiencia, la eficacia es la consecución de las metas y la eficiencia es proporción entre el logro de los resultados y los insumos requeridos para conseguirlos (Stephen, 2004).

Para el autor Chiavenato (2014), la eficiencia y eficacia refiere que “cada organización se debe considerar desde el punto de vista de la eficacia y al mismo tiempo de la eficiencia. Eficacia es la medida en que se alcanzan los resultados, mientras que eficiencia es la medida de los recursos que se utilizaron en el proceso” (p.116).

2.2.4.1 Dimensiones del desempeño laboral

Según el autor de la tesis Quispe (2015), cita los siguientes autores para identificar las dimensiones del desempeño laboral.

2.2.4.1.1 Productividad laboral

“la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia” (Gaither y Frazier, 2005).

2.2.4.1.2 Eficacia

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva, 2008).

Eficacia se define como “hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Couter, 2008).

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Española, 2008).

2.2.4.1.3 Eficiencia

Eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (Chiavenato, 2007)

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Weihrich, 2010).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional

Es el ambiente dentro de cual los empleados realizan su trabajo. Este se refiere al ambiente de un departamento, una unidad importante. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Al igual que el aire de una habitación, rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la organización. A su vez, el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella. Se trata de un concepto de sistemas (Henríquez, 2002).

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es una ciencia interdisciplinaria que estudia la dinámica de las organizaciones y cómo los grupos e individuos se comportan dentro de ellas (Chiavenato, 2014).

Comunicación

La supervivencia organizacional se relaciona con la capacidad de la administración para recibir, transmitir y actuar respecto a la información. El proceso de comunicación vincula a la organización con su ambiente, así como sus partes. La información fluye hacia y desde la organización, así como dentro de la misma; la información integra las actividades dentro de la organización (Gibson, 2013).

Comunicación organizacional

Representa a un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes y está relacionado en un mundo empresarial o institucional donde de las comunicaciones son en tres niveles: ascendente, descendente y horizontal. Además el mensaje de la comunicación puede ser: preventiva y correcta, según los objetivos (Ríquez, 1999).

Capacitación

Capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo (Chiavenato, 2009).

Desempeño

Calidad y cantidad de productos y servicios que se comercializan y nivel de satisfacción de los clientes (Alles, 2012).

Desempeño laboral

La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa (Chiavenato, 2011).

Eficacia

El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización (Chiavenato, 2000).

Eficiencia

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión (Coulter, 2010).

Organizaciones

Acción y efecto de organizar u organizarse (Alles, 2012).

Productividad laboral

La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido (Alfaro & Alfaro, 2000).

Recompensas interpersonales

El administrador tiene cierto poder para distinguir recompensas interpersonales como status y reconocimiento. Los administradores y los compañeros de trabajo desempeñan un papel al otorgar un status laboral; cuando un administrador asigna a un individuo a trabajos con prestigio, puede intentar mejorar o retirar el status de una persona, pero si sus compañeros de trabajo no creen que merece ese puesto en particular, no es probable que mejore. En algunas situaciones, al revisar el desempeño,

los administradores pueden otorgar cambios en el puesto que mejoran el status (Gibson, 2013).

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis General

- Existe una relación positiva considerable entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación positiva media entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.
- Existe una relación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.
- Existe una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

2.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones Interpersonales	-Relaciones con sus compañeros de trabajo -Solución de problemas -Confianza entre los colaboradores -Interés de trabajo en el grupo -Actividades de diversión.	ENCUESTA
	Reconocimiento	-Recompensa por el cumplimiento de metas -Satisfacción de necesidades económicas -Asignación salarial -Ambiente de trabajo -Orgulloso en su trabajo	
	Comunicación	-Información -Acontecimientos -Medios de comunicación -Comunicación con sus jefes y demás áreas -Claridad	
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Laboral	-Eficiencia del trabajador -Eficacia del trabajador -Nivel de la producción del personal -Cumplimiento de las metas del trabajador -Contribuye con el cumplimiento de objetivos	ENCUESTA
	Eficacia	-Percepción del nivel de calidad de trabajo -Metas logradas -Cumplimiento de las tareas asignadas -Conocimiento dentro del puesto del trabajo -Realización de actividades asignadas	
	Eficiencia	-Responsabilidad del personal -Nivel de conocimientos técnicos -Liderazgo y cooperación en el centro del trabajo -Nivel de adaptabilidad del trabajador -Tiempo de realización de actividades.	

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO

Según Hernández (2014), “el método cuantitativo (representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos definir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”.

Dávila Newman (2006), indica que el método es deductivo, el razonamiento deductivo puede organizar lo que ya se conoce y señalar nuevas relaciones conforme pasa de lo general a lo específico (p.185)

3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

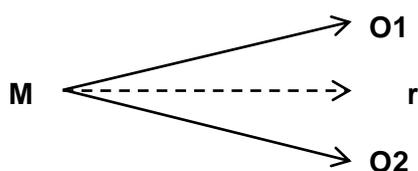
Tipo de investigación

Según los autores, Típula & Tapia (2014) indican que el propósito de la investigación, corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de estudio al que pertenece es básico no experimental “en un estudio no experimental no se construyen ninguna situación; sino, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Al igual que sus efectos”. (p. 98 – 99).

Diseño de investigación

Diseños transaccionales (transversales). Hernández (2014), Son investigaciones que se recopilan datos en un momento único. Correlacionales – causales (p. 54). Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto (p. 158).

El presente estudio corresponde al diseño de investigación Correlacional – descriptivo, donde Charaja (2011) indica que el diseño de investigación que corresponde se escribe y se resume de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra

O₁ : observaciones de la variable 1

O₂ : observaciones de la variable 2

r : grado de relación existente (coeficiente de correlación)

3.3 POBLACIÓN

La población es censal, está conformada por 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno.

TABLA 1. Población de estudio de SBP

Nombrados	Contratados
Masculinos 13	Masculinos 17
Femeninos 11	Femeninos 6

Fuente: Población demográfica de la SBP – 2018
Elaborado por: El investigador

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

La encuesta: Según Carrasco (2005), señala: “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo.”

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario: “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación previsión” (Carrasco, 2005).

Se utilizó el cuestionario de Parada (2012), quien consideró las siguientes dimensiones desarrolladas del EI IMCOC, de tal razón se delimitó las dimensiones y preguntas para medir la variable clima

organizacional y se consideró las siguientes dimensiones como: relaciones interpersonales, reconocimiento y comunicación cada dimensión presentó 5 interrogaciones con un total de 15 preguntas.

Igualmente se utilizó el cuestionario de Quispe (2015), para el variable desempeño laboral. Se plasmó en tres dimensiones cada una de estas tuvieron 5 alternativas con un total de 15 preguntas, el cual no se modificó.

Se aplicó después de haber obtenido la autorización de la Institución. En cuanto al cuestionario se tomó como modelo la escala de Likert, quien considera un puntaje del 1 al 5, con la respectiva valoración de: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de la información recopilada se clasificó los datos de acuerdo a los objetivos planteados, para lo cual se consideró siguientes aspectos.

- Tratamiento estadístico.- El cual fundamentó en la aplicación de las técnicas para tabular y expresar porcentualmente los resultados, para su posterior análisis e interpretación de los datos.
- Análisis e interpretación de los datos.- Se clasificó a través de la aplicación de los cuadros porcentuales descriptivos e posterior a ello se realizó la interpretación sobre los resultados.

- Resultados correlacionales.- Se generó en el orden correlativo; además se perfeccionó con los análisis de datos obtenidos de los resultados.

3.6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La sociedad de Beneficencia Pública está ubicada entre los jirones de Lima y Huancané en el parque Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Puno, es una institución que presta atención y apoyo a niños, adultos mayores y a personas en situación de vulnerabilidad, asimismo también administra de manera apropiada a los servicios funerarios de los diferentes cementerios de la ciudad de Puno. La institución está conformada por miembros del directorio, gerencia de Sociedad de Beneficencia Pública, dirección de infraestructura y mantenimiento, dirección de servicios funerarios, inmobiliaria y patrimonio; dirección de bienestar y prevención social y está compuesto por 47 trabajadores entre varones y mujeres.

3.7 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en un aproximado de 3 meses, tiempo que se aplicó los instrumentos de recolección de datos, la población que respondió fueron los trabajadores de la institución con la finalidad de obtener los resultados de la investigación.

3.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Con los datos recolectados, “r” se calcula utilizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson. La fórmula se expresa de la siguiente manera considerado por (Hernández, 2014).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

DONDE:

r	=	Coeficiente de correlación de Pearson
n	=	Número de pares observados
$\sum X$	=	Suma de los valores de X
$\sum Y$	=	Suma de los valores de Y
$\sum XY$	=	Suma de los valores de X.Y
$\sum X^2$	=	Suma de los cuadrados de X
$(\sum X)^2$	=	Cuadrado de la suma de los valores de X
$\sum Y^2$	=	Suma de los cuadrados de Y
$(\sum Y)^2$	=	Cuadrado de la suma de los valores de Y

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson donde:

-1.00	=	correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.

- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Finalmente el coeficiente de correlación de Pearson se obtiene a través de la prueba estadística de chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grados de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en las variables clima organizacional y desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la investigación se detalla la aplicación de las técnicas e instrumentos, sobre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno.

La presentación de resultados en la investigación, se muestran en las siguientes tablas, empezando con las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral:

4.1 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

4.1.1 Relaciones Interpersonales

Esta dimensión es medida a través de los indicadores y son:

- Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.
- Los problemas laborales solucionan con sus compañeros de trabajo
- Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.
- En la institución existe espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.
- La institución realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados de la dimensión relaciones interpersonales.

TABLA 2. Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8.5%	8.5%	8.5%
	ALGUNAS VECES	29	61.7%	61.7%	70.2%
	CASI SIEMPRE	14	29.8%	29.8%	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del clima organizacional realizado a trabajadores de la SBP -2018

Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 61.7% manifiestan que algunas veces practican las relaciones interpersonales en la institución; en tanto que, el 29.8% casi siempre practican las relaciones interpersonales entre trabajadores, mientras que un 8.5% consideran que las relaciones interpersonales entre trabajadores se dan casi nunca.

Las relaciones interpersonales satisfactorias que el empleado tenga en el grupo de trabajo con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción. Las relaciones interpersonales se definen como el modo en que se tejen y destejen las relaciones entre sus actores; un clima organizacional armonioso potencia de relaciones interpersonales sanas y estas retroalimentan dicho clima (Rodríguez, 2007).

En la Sociedad de Beneficencia Pública, (el 61.7%) de los trabajadores algunas veces practican las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, por lo tanto, son positivas. No se puede obviar quienes declaran lo contrario, la ausencia de las relaciones interpersonales destiejen la confianza y la participación directa entre empleados. De modo siguiente para obtener un buen desempeño laboral es necesario tener relaciones interpersonales entre trabajadores, de esta forma la retroalimentación sustenta al clima organizacional obteniendo un trabajo eficaz y eficiente.

4.1.2 Reconocimiento

Esta dimensión es medida a través de sus indicadores y son:

- Recibe recompensas por el cumplimiento de metas.
- El ambiente trabajo le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.
- Ud. Está de acuerdo con asignación salarial.
- El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.
- Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión de reconocimiento.

TABLA 3. Reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2.1%	2.1%	2.1%
	ALGUNAS VECES	35	74.5%	74.5%	76.6%
	CASI SIEMPRE	11	23.4%	23.4%	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del clima organizacional realizado a trabajadores de la SBP -2018

Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 74.5% manifiestan que algunas veces reciben reconocimiento en la institución; en tanto que, el 23.4% indican que casi siempre reciben el reconocimiento, mientras que un 2.1% consideran que casi nunca reciben el reconocimiento en la institución.

Según Robbins & DeCenzo (2008), quienes encontraron similares resultados; e indican que el reconocimiento es un elogio sincero que puede ser público o privado y que se ofrece tan rápido como se detecta. Tiene el propósito de agradecer a la persona o personas por los aportes realizados, a la vez que estimula la continuidad de dicho proceder.

Los trabajadores de la institución en estudio, el 74.5% manifiestan que algunas veces reciben reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por lo tanto, el estímulo y el elogio son muy importantes para el individuo, cualquier empleado que recibe un reconocimiento se siente motivado y

estimulado a trabajar satisfactoriamente en su sentir de pertenecer a dicha institución.

4.1.3 Comunicación

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la institución es suficiente.
- Recibe información sobre los acontecimientos de la institución.
- Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.
- Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.
- Siempre que inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión de comunicación.

TABLA 4. Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	4	8.5%	8.5%	8.5%
	NUNCA				
	ALGUNAS VECES	29	61.7%	61.7%	70.2%
	CASI SIEMPRE	14	29.8%	29.8%	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del clima organizacional realizado a trabajadores de la SBP -2018
Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 61.7% manifiestan que algunas veces se comunican en la institución; en tanto que, el 29.8% indican que casi siempre reciben comunicación, mientras que un 8.5% consideran que casi nunca existe la comunicación.

Según Chiavenato (2007), refiere “la comunicación” es donde las personas no viven aislados y tampoco son autosuficientes sino se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado cada de una persona a otra. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes (p.59).

En la sociedad de Beneficencia Pública (el 61.7%) algunas veces practican la comunicación adecuadamente, por lo tanto, son positivas y eso refleja que la transferencia de la información que se da entre jefes y demás áreas de mayor a menor jerarquía y la comunicación se eleva apropiadamente en el eje esencial del clima organizacional. Entonces la comunicación que reciben los empleados sobre los objetivos y políticas de la institución es suficiente por algunas veces, es importante lograrlo de manera eficiente y eficaz, no solamente por algunas veces, sino también, casi siempre o siempre, lo que implica e involucra una responsabilidad y claridad de cómo va a efectuarse el desempeño laboral.

4.2 DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1 Productividad Laboral

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- Logra eficientemente las tareas asignadas.
- Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización
- Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.
- Logra a cumplir con las metas establecidas de la institución.
- Ud. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión de productividad laboral.

TABLA 5. Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	3	6.4%	6.4%	6.4%
	NUNCA				
	ALGUNAS VECES	32	68.1%	68.1%	74.5%
	CASI SIEMPRE	12	25.5%	25.5%	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del desempeño laboral realizado a trabajadores de la SBP -2018
Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 68.1% manifiestan que algunas veces consiguen la productividad laboral en la institución; en tanto que, el 25.5% indican que casi siempre generan la productividad laboral, mientras que un 6.4% consideran que casi nunca desarrollan la productiva laboral.

Según Dalessio (2012), La productividad es definido como la relación entre la productividad obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los resultados utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios.

Es así que en la institución (el 68.1%) algunas veces generan productividad laboral, en tanto que, alcanzando la capacidad de profesionalismo es un sistema de producción de servicios. El nivel del desempeño de los trabajadores es acorde a lo que está establecido por el cumplimiento de metas, objetivos y el manejo de administración dentro de la institución. Por lo tanto es importante fortalecer y generar eficientemente productividad laboral esto permite llegar a resultados de manera eficiente.

4.2.2 Eficacia

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidas.
- Cumple con las tareas asignadas.
- Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.
- Logra desarrollar su trabajo con calidad.
- Logra realizar las actividades que se asigna.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión de eficacia.

TABLA 6. Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	26	55.3%	55.3%	55.3%
	CASI SIEMPRE	20	42.6%	42.6%	97.9%
	SIEMPRE	1	2.1%	2.1 %	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del desempeño laboral realizado a trabajadores de la SBP -2018
Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 55.3% manifiestan que algunas veces muestran eficacia en su desempeño laboral; en tanto que, el 42.6% indican que casi siempre su desempeño es eficaz, seguido el 2.1% mencionan que siempre desempeñan un trabajo eficaz.

La eficacia "es una medida del logro de resultados"(Idalverto, 2008).

En la Sociedad de Beneficencia Pública (el 55.3%) de trabajadores indican que algunas veces logran un trabajo con eficacia, por lo tanto, es positivo el alcance del cumplimiento de las metas y objetivos por parte de los trabajadores. Para conseguir los objetivos en el tiempo determinado, asimismo también es importante contextualizar la mejora del clima organizacional, lo que conlleva a los trabajadores a mejorar eficientemente el nivel de resultados finales en el área de trabajo.

4.2.3 Eficiencia

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.
- El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.
- Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.
- Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno.
- Ud. Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.

A continuación, se presentan los resultados de los 5 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión de eficiencia.

TABLA 7. Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	31	66.0%	66.0%	66.0%
	CASI SIEMPRE	15	31.9%	31.9%	97.9%
	SIEMPRE	1	2.1%	2.1 %	100.0%
	TOTAL	47	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta del desempeño laboral realizado a trabajadores de la SBP -2018

Elaborado por: El investigador y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

Se observa que, de los 47 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, el 66.0% manifiestan que algunas veces se desenvuelven con eficiencia en la institución; en tanto que, el 31.9% indican que casi siempre realizan su trabajo con eficiencia, seguido el 2.1% mencionan que siempre su trabajo es eficiente.

La eficiencia está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible (Chiavenato, 1999).

En la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno (el 66.0%) de los trabajadores manifestaron que algunas veces logran eficiencia en su área de trabajo, por lo tanto, es positivo que los trabajadores tengan el conocimiento técnico de administrar los recursos de la institución con el menor costo posible, lo que permite un buen desempeño laboral y esto hace factible tener un buen ambiente de trabajo.

4.3 RESULTADOS DE LAS CORRELACIONES DE VARIABLES Y DIMENSIONES

TABLA 8. Correlación del clima organizacional y desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL		
			Algunas veces	Casi siempre	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Casi	Recuento	1	0	1
	Nunca	Recuento	,7	,3	1,0
		% del total	2,1%	0,0%	2,1%
	Algunas Veces	Recuento	32	3	35
		Recuento esperado	25,3	9,7	35,0
		% del total	68,1%	6,4%	74,5%
	Casi siempre	Recuento	1	10	11
		Recuento esperado	8,0	3,0	11,0
		% del total	2,1%	21,3%	23,4%
	Total	Recuento	34	13	47
	Recuento esperado	34,0	13,0	47,0	
	% del total	72,3%	27,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

La tabla muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la variable Clima Organizacional y “Y” para desempeño laboral; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazará a la fórmula planteada.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$r = 0.751$

Resolviendo la fórmula, de los resultados se obtiene una correlación positiva considerable lo que indica que el clima organizacional, tiene relación con el desempeño laboral. La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral es positiva con 0.751.

TABLA 9. Pruebas de Chi cuadrado

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,749 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	28,255	2	,000
Asociación lineal por lineal	25,928	1	,000
N de casos válidos	47		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .28.
Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

PRUEBA DE HIPOTESIS

Para probar la hipótesis planteada se corrobora a través de chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según el grado de libertad y el nivel de significancia que presenta en las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Ha: Existe una relación positiva considerable entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

Ho: No existe una relación positiva considerable entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.

$$\text{Hallando la } X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=28,749$	>	$X_t^2=5,991$	G.L.=2	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	----------------------------------

Como la $X_c^2=28,749$ es mayor a la $X_t^2=5,991$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa lo que significa que según la correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Sociedad de Beneficencia Pública de Puno.

TABLA 10. Relaciones interpersonales y desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL		
			Algunas veces	Casi siempre	Total
RELACIONES INTERPERSONALES	Casi Nunca	Recuento	3	1	4
		Recuento esperado	2,9	1,1	4,0
		% del total	6,4%	2,1%	8,5%
	Algunas Veces	Recuento	26	3	29
		Recuento esperado	21,0	8,0	29,0
		% del total	55,3%	6,4%	61,7%
	Casi siempre	Recuento	5	9	14
		Recuento esperado	10,1	3,9	14,0
		% del total	10,6%	19,1%	29,8%
	Total	Recuento	34	13	47
		Recuento esperado	34,0	13,0	47,0
		% del total	72,3%	27,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

En la tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de relaciones interpersonales y desempeño laboral; esto con la finalidad de responder al primer objetivo específico planteado en el presente estudio, donde se observa que de un total de 47 trabajadores encuestados un total de 26 trabajadores respondieron que algunas veces practican las relaciones interpersonales y consideran que algunas veces el desempeño laboral es bueno. Lo que significa que, sí existe una correlación positiva media entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral lo cual se afirma el resultado obtenido a través del coeficiente de correlación de Pearson siendo 0,428.

TABLA 11. Pruebas de Chi cuadrado

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,745 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	13,394	2	,001
Asociación lineal por lineal	8,442	1	,004
N de casos válidos	47		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.11.

Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

Para probar la primera hipótesis específica planteada, se comprobó a través de chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grados de libertad y el nivel de significancia que se presenta en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Ha: Existe una relación positiva media entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Ho: No existe una relación positiva media entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=13,745$	>	$X_t^2=5,991$	G.L.=2	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	----------------------------------

Como la $X_c^2=13,745$ es mayor a la $X_t^2=5,991$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna dando por explicado y afirmando que existe una relación positiva media entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

TABLA 12. Correlación del reconocimiento y desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Algunas veces	Casi siempre	Total	
RECONOCIMIENTO	Casi nunca	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	,7	,3	1,0
		% del total	2,1%	0,0%	2,1%
	Algunas veces	Recuento	30	5	35
		Recuento esperado	25,3	9,7	35,0
		% del total	63,8%	10,6%	74,5%
	Casi siempre	Recuento	3	8	11
		Recuento esperado	8,0	3,0	11,0
		% del total	6,4%	17,0%	23,4%
Total	Recuento	34	13	47	
	Recuento esperado	34,0	13,0	47,0	
	% del total	72,3%	27,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

En la tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de reconocimiento y el desempeño laboral; esto con la finalidad de responder al segundo objetivo específico planteado en el presente estudio, donde se observa que de un total de 47 trabajadores encuestados, 30 trabajadores respondieron que algunas veces les son reconocidos el trabajo, por lo tanto, algunas veces el desempeño laboral es bueno. Lo que significa, que sí existe una correlación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral, porque el resultado obtenido a través del coeficiente de correlación de Pearson es 0,543.

TABLA 13. Pruebas de Chi cuadrado

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,677 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	13,834	2	,001
Asociación lineal por lineal	13,573	1	,000
N de casos válidos	47		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.
 Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

Para probar la segunda hipótesis específica planteada, se comprueba a través de chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grados de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en el reconocimiento y el desempeño laboral.

Ha: Existe una relación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Ho: No existe una relación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Hallando la
$$X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Prueba Estadística	$X_c^2=14,677$	>	$X_t^2=5,991$	G.L.=2	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	----------------------------------

Como la $X_c^2=14,677$ es mayor a la $X_t^2=5,991$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, afirmando que según la correlación de Pearson, existe una relación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral.

TABLA 14. Correlación de comunicación y desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Algunas veces	Casi siempre	Total	
COMUNICACIÓN	Casi nunca	Recuento	4	0	4
		Recuento esperado	2,9	1,1	4,0
		% del total	8,5%	0,0%	8,5%
	Algunas veces	Recuento	27	2	29
		Recuento esperado	21,0	8,0	29,0
		% del total	57,4%	4,3%	61,7%
	Casi siempre	Recuento	3	11	14
		Recuento esperado	10,1	3,9	14,0
		% del total	6,4%	23,4%	29,8%
Total		Recuento	34	13	47
		Recuento esperado	34,0	13,0	47,0
		% del total	72,3%	27,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

En la tabla se muestra los resultados obtenidos de la correlación de comunicación y el desempeño laboral; con la finalidad de responder al tercer objetivo específico planteado en el presente estudio, se observa que de un total de 47 trabajadores encuestados, 27 trabajadores respondieron que algunas veces practican la comunicación y el desempeño laboral algunas veces es bueno. Lo que significa, que sí existe una correlación positiva considerable entre la comunicación y el

desempeño laboral, el resultado obtenido se confirma a través del coeficiente de correlación Pearson 0,674.

TABLA 15. Pruebas de Chi cuadrado

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,913 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	26,329	2	,000
Asociación lineal por lineal	20,894	1	,000
N de casos válidos	47		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.11.
Fuente: Elaboración propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23 (2018)

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

Para probar la tercera hipótesis específica planteada se comprueba a través de chi cuadrado, considerando la hipótesis nula y alterna según los grados de libertad y el nivel de significancia que se presenta, en la comunicación y el desempeño laboral.

Ha: Existe una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Ho: No existe una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017

Hallando la $X^2 = \sum_i^k \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$

Prueba Estadística	$X_c^2=25,913$	>	$X_t^2=5,991$	G.L.=2	Nivel Significancia: 0.05
---------------------------	----------------	-------------	---------------	---------------	----------------------------------

Como la $X_c^2=25,913$ es mayor a la $X_t^2=5,991$ se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que significa que según la correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson es 0,751; lo que evidencia un crecimiento para ambas variables llevando a optimizar la calidad del trabajo y por ende un desempeño eficiente del personal.

SEGUNDA: Existe una correlación positiva media entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, esto se evidencia de los resultados obtenidos de la correlación de Pearson 0,428; lo que significa que de un total de 47 trabajadores encuestados, 26 de ellos respondieron que algunas veces practican las relaciones interpersonales y consideran que algunas veces el desempeño laboral es bueno. El resultado medianamente satisfactorio lo que conlleva realizar mejoras continuas en este aspecto en los trabajadores de dicha entidad.

TERCERA: Con relación al reconocimiento y el desempeño laboral, se indica que existe una relación positiva media, los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson es 0,543; lo que significa que de un total de 47 trabajadores encuestados, 30 de ellos respondieron que algunas veces reciben reconocimiento en el trabajo y consideran que algunas veces el desempeño laboral es bueno. Esto permite considerar a los administrativos más atención en estos aspectos.

CUARTA: Entre la comunicación y el desempeño laboral, se manifiesta que existe una relación positiva considerable, el resultado obtenido a través de la correlación de Pearson es 0,674; lo que significa que de un total de 47 trabajadores encuestados, 27 de ellos respondieron que algunas veces practican la comunicación y consideran que algunas veces el desempeño laboral es bueno; por tanto es de considerar que la comunicación significa comprender adecuadamente la información lo cual es reflejo en su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno se le recomienda mejorar el clima organizacional, fomentando actividades de participación entre directivos y trabajadores que motiven a un buen desempeño laboral en la institución.

SEGUNDA: A los trabajadores; practicar continuamente las relaciones interpersonales, compartir actividades para una mejor integración, de tal modo generar confianza entre ellos mismos en la realización de sus tareas en equipo y en consecuencia la contribución de su buen desempeño laboral.

TERCERA: Se sugiere a la institución establecer un sistema de recompensas para los trabajadores: por el cumplimiento de metas, de tal modo sean motivaciones que se plasmen en satisfacciones que conlleven a la realización de tareas con eficiencia y eficacia en el fortalecimiento de desempeño laboral.

CUARTA: A la institución; abrir un espacio de área de imagen institucional para llevar la información a los trabajadores, administrativos y público en general mediante estrategias de comunicación en la obtención de mejores resultados positivos en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M., & Martínez, L. (2012). *"Clima Organizacional"*. 1ra edición publicado por EAE. Obtenido de 1ra edición Publicado por EAE: <https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizaciona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos. (3 Ed)*. España: Productica.
- Alles , M. A. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. . Lima – Perú: Editorial San Marcos. Jesús María*. Lima – Perú: Editorial San Marcos. Jesús María.
- Chambi, y. P. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Gobierno Regional - Puno, 2012*. Puno: Universidad Nacional del altiplano Puno.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *Metodología de la Investigación*. Puno.
- Chavez, Cruz, D. I., & Salcedo, y. (2016). *El clima Organizacional y el Desempeño Laoral en Organismo de formacion de la propiedad informal (COFOPRI), Oficina Sonal, Lima, 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos (sexta edición)*. México: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). *Admnistración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Admnistración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.

- Chiavenato, Idalberto. (2011). *“Administración de Recursos Humanos”*. (4 Ed). México: McGraw-Hill.
- Coulter, R. (Noviembre de 2010). Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Couter, R. (Enero de 2008). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Da Silva, R. (Enero de 2008). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Dalessio , F. (2012). *Administración de la Operaciones Productivas*. México: Pearson.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y. *Laurus, revista de educación*, 185.
- Española. R, A. (Enero de 2008). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Feris, & Castro. (2006). *La importancia de la Satisfacción laboral y el clima Organizacional para un buen desempeño en la organización*. Colombia: Universidad la Sabana.
- Flores Mamani, E. (10 de 09 de 2010). Estrategias de organización industrial: estudio exploratorio en agrupaciones en productores de trucha Puno - Perú. *COMUNIC@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 1(1).
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones (8° edición ed.)*. México: International Thomson.
- Gaspar, G. (2011). *"Manual de Recursos Humanos" (1ªEd)*. España: UOC. recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Gibson, J. L. (2013). *Organizaciones - Comportamiento, Estructura y Procesos*. México: Mcgraw-Hill. S.A.
- Henríquez. (2002). *"Clima Organizacional"*.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6 Edición.
- Idalverto, C. (Enero de 2008). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones. (1 Ed)*. México: Académica Española.
- Justo. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios en el 4º Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Llagento, y Becerra. (2014). *Relacion del Clima Organizacional y la Satisfacion Laboral en los Trabajadores de la Empresa DIVEMOTOR dela ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Parada Arias, D. M. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de Alternativas de Mejoramiento en la Empresa Distrimarcas TAT LTDA*. Bogotá D.C. Colombia: Universidad EAN.
- Pernía, K. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico. (1 Ed)*. México: EAE.
- Pintado, E. (2007). *"Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Conducción del Talento Humano"*. . Lima - Perú: Segunda Edición IPECU.
- Quintero; Afriacano; y Faría. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Ngotium/ Ciencias Gerenciales*, 33 - 48.
- Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose María Arguedas.
- Ríquez Villarroel, E. (1999). *Comunicación*. Arequipa: San Marcos.
- Robbins, & DeCenzo. (2008). *Supervisión*. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, D. (2007). *Gestión organizacional: elementos para su estudio*. Santiago instituto de sociología de la pontificia universidad católica. Chile.
- Stephen P, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Kevin Glynn.
- Tipula, F., & Tapia, V. (2014). *Redacción de tesis universitario*. Puno: Sagitario.
- Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (07 de 12 de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - Perú. *COMUNIC@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2).
- Uzcategui, J. (2011). *Recursos Humanos. Gestión del Talento Humano*. (2 da ED.). México: McGraw-Hill.
- Weirich, K. (Noviembre de 2010). Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación positiva considerable entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> -Relaciones con sus compañeros de trabajo -Solución de problemas entre los colaboradores -Interés de trabajo en el grupo -Actividades de diversión.
<p>Problema Específica 1 ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno - 2017?</p>	<p>Objetivo Específica 1 Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>	<p>Hipótesis Específica 1 Existe una relación positiva media entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> -Recompensa por el cumplimiento de metas -Satisfacción de necesidades económicas -Asignación salarial -Ambiente de trabajo -Orgulloso en su trabajo
<p>Problema Específica 2 ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de</p>	<p>Objetivo Específica 2 Determinar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de</p>	<p>Hipótesis Específica 2 Existe una relación positiva media entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de</p>	DESEMPEÑO LABORAL	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Información -Acontecimientos -Medios de comunicación -Comunicación con sus jefes y demás áreas -Claridad
				Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Eficiencia del trabajador -Eficacia del trabajador -Nivel de la producción del personal -Cumplimiento de las metas del trabajador -Contribuye con el cumplimiento de objetivos
				Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> -Percepción del nivel de calidad de trabajo -Metas logradas

<p>Beneficencia Pública de Puno - 2017?</p> <p>Problema Específica 3</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad Beneficencia Pública de Puno – 2017?</p>	<p>Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p> <p>Objetivo Específica 3</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>	<p>Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p> <p>Hipótesis Específica 3</p> <p>Existe una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno – 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Eficiencia</p>	<p>-Cumplimiento de las tareas asignadas -Conocimiento dentro del puesto del trabajo -Realización de actividades asignadas</p> <p>-Responsabilidad del personal -Nivel de conocimientos técnicos -Liderazgo y cooperación en el centro del trabajo -Nivel de adaptabilidad del trabajador -Tiempo de realización de actividades.</p>
--	---	---	---	--

Anexo 2: Encuesta

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO**

SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Previos saludos, la presente encuesta tiene la finalidad de obtener la información para el desarrollo de la investigación acerca del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno 2018, lea detenidamente cada alternativa, luego marque una sola alternativa con un aspa (X) las afirmaciones anunciadas, Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

DATOS DEMOGRÁFICOS**Sexo:** (M) (F)**Condición Laboral:**Nombrado (...) **2.** Contratado (...)

Considere 1 al 5 del modo siguiente:

ALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
ALGUNAS VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Clima Organizacional

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Relaciones Interpersonales						
1	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.					
2	Los problemas laborales solucionan con sus compañeros de trabajo.					
3	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.					
4	En la institución existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.					
5	La institución realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.					
Reconocimiento						
6	Recibe recompensas por el cumplimiento de metas.					
7	El ambiente de trabajo le permite desenvolverse adecuadamente.					
8	Ud. Está de acuerdo con asignación salarial.					
9	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
10	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.					
Comunicación						
11	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la institución es suficiente.					
12	Recibe información sobre los acontecimientos de la institución.					
13	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.					
14	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.					
15	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.					

Desempeño Laboral

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Productividad Laboral						
1	Logra eficientemente las tareas asignadas.					
2	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.					
3	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
4	Logra a cumplir con las metas establecidas de la institución					
5	Ud. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
Eficacia						
6	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidas.					
7	Cumple con las tareas asignadas.					
8	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.					
9	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
10	Logra realizar las actividades que se le asigna.					
Eficiencia						
11	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
12	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.					
13	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.					
14	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno.					
15	Ud. Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

Anexo 3: Cuadro del personal de la SBPP

CUADRO DE ASIGNACIÓN DEL PERSONAL NOMBRADO Y CONTRATADO DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO

DENOMINACIÓN DEL CARGO ESTRUCTURAL		N°
ALTA DIRECCIÓN	Director de Administración II	1
	Asistente Administrativo Secretaría	1
	Chofer II	1
	Técnico en Seguridad I	1
ÁREA DE CONTABILIDAD, TESORERÍA Y PERSONAL	Contador	1
	Especialista Administrativo III	1
	Técnico Administrativo I	1
ÁREA DE PRESUPUESTO	Especialista Administrativo III	1
	Especialista Administrativo IV	1
ÁREA DE ABASTECIMIENTO Y ALMACÉN	Especialista Administrativo III	1
	Especialista Administrativo II	1
ASESORÍA LEGAL	Abogado V	1
	Abogado	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS INMOVILIZARIA Y PATRIMONIO	Director de Administrativo IV	1
A. Cementerio Laykakota	Técnico en Seguridad I	4
	Técnico en Seguridad	2
B. Cementerio Yanamayo	Técnico en Seguridad III	1
	Técnico en Seguridad I	2
	Técnico en Seguridad	2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	Director de Administración I	1
	Técnico en Seguridad I	1
GERENCIA DE BIENESTAR Y PREVENCIÓN SOCIAL	Especialista en Promoción Social IV	1
	Asistente Administrativo – Secretaría	1
	Promotor Social I	1
	Promotor Social	1
	Enfermero I	1
	Nutricionista	1
	Mantenimiento de Jardines	1
	Personal de Seguridad y Mantenimiento	1

	Personal de Lavandería y Mantenimiento	1
Centro de Asistencia Residencial de Menores "San Juan de Dios"	Asistente Social III	1
	Promotor Social III	4
	Técnico en Nutrición III	1
	Técnico en Seguridad	1
Centro de Atención Residencial del Adulto Mayor "San Salvador"	Especialista Administrativo III	1
	Técnico en Nutrición III	1
	Promotor Social III	2
Total		47

Fuente: Sociedad de Beneficencia Pública de Puno 2018.