

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE
ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA -
2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

Bach. Adm. GABRIELA DEL PILAR PAREDES BAUTISTA

Asesor:

DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUÍZ

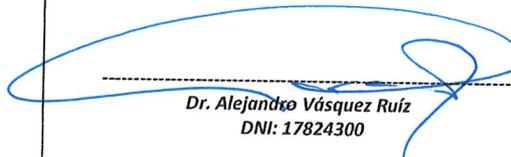
Cajamarca – Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **GABRIELA DEL PILAR PAREDES BAUTISTA**
DNI: **61228656**
Escuela Profesional/Unidad UNC: **ADMINISTRACIÓN**
2. Asesor: **DR. LIC. ADM. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUÍZ**
Facultad/Unidad UNC: **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación: **"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA - 2022"**
6. Fecha de evaluación: **20/12/2024**
7. Software antiplagio: **TURNITIN** **URKUND (OURIGINAL) (*)**
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **7%**
9. Código Documento: **oid::3117:417841422**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión: 20/12/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 ----- Dr. Alejandro Vásquez Ruíz DNI: 17824300	 ----- Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-Ceca

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

APROBACION DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 143-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller **GABRIELA DEL PILAR PAREDES BAUTISTA** denominada:

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA – 2022”

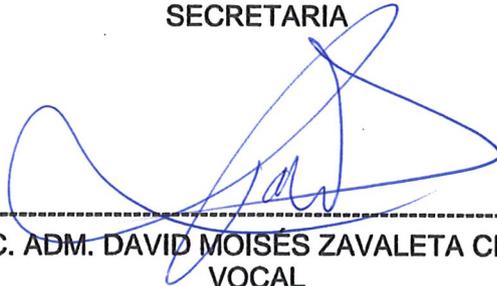
Fecha Sustentación: 18 de diciembre de 2024



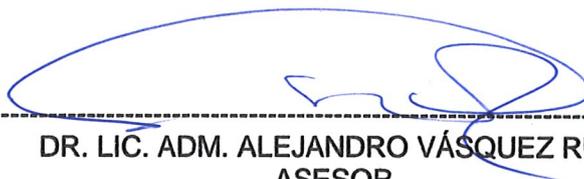
DR. LIC. ADM. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA
PRESIDENTE



DRA. LIC. ADM. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES
SECRETARIA



DR. LIC. ADM. DAVID MOISÉS ZA VALETA CHIMBOR
VOCAL



DR. LIC. ADM. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUÍZ
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, que guía y protege cada uno de mis pasos y que me brinda la salud para poder seguir adelante y cumplir todas mis metas.

A mi querida madre Carmen por ser la principal motivación para realizar mis estudios y seguir adelante a pesar de las dificultades que se me presentan, por ser la persona que siempre está para mí y me brinda su apoyo incondicional día a día y por el esfuerzo que hizo para poder educarme y sacarnos adelante.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme vida, salud y fortaleza para poder lograr todas mis metas y reponerme de todas las dificultades que se me han presentado.

A mi madre por haberme apoyado incondicionalmente durante todo el proceso del desarrollo de la presente investigación y motivarme día a día a ser una buena persona y profesional.

A mi asesor de tesis, el Dr. Alejandro Vásquez Ruíz, maestros e integrantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca por el apoyo brindado durante mi etapa de estudio.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN.....	xxii
ABSTRACT.....	xxiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema de investigación.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. <i>Problema general</i>	3
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.4.2. <i>Justificación práctica</i>	5
1.4.3. <i>Justificación académica</i>	5

1.5.	Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		7
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1.	<i>Antecedentes Internacionales</i>	7
2.1.2.	<i>Antecedentes Nacionales</i>	9
2.1.3.	<i>Antecedentes Locales</i>	11
2.2.	Bases Teóricas	13
2.2.1.	<i>Teoría del clima organizacional de Likert</i>	13
2.2.2.	<i>Teoría de la productividad marginal de John Bates Clark</i>	14
2.3.	Bases conceptuales	16
2.3.1.	<i>Definición del clima organizacional</i>	16
2.3.2.	<i>Características del clima organizacional</i>	18
2.3.3.	<i>Tipos de clima organizacional</i>	19
2.3.4.	<i>Dimensiones del clima organizacional</i>	21
2.3.5.	<i>Herramientas de medición del clima organizacional</i>	23
2.3.6.	<i>Definición de productividad</i>	24
2.3.7.	<i>Importancia de la productividad</i>	25
2.3.8.	<i>Tipos de productividad</i>	26
2.3.9.	<i>Dimensiones de la productividad laboral</i>	27
2.3.10.	<i>Variables de la productividad</i>	28

2.3.11. <i>Factores que afectan la productividad</i>	29
2.4. Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. Hipótesis de la investigación	33
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	33
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	33
3.2. Variables de la investigación.....	33
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	35
4.1. Tipo y nivel de investigación	35
4.1.1. <i>Tipo de Investigación</i>	35
4.1.2. <i>Nivel de Investigación</i>	35
4.2. Diseño de la investigación.....	35
4.3. Población y muestra	36
4.3.1. <i>Población</i>	36
4.3.2. <i>Muestra</i>	36
4.4. Unidad de análisis	36
4.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	37
4.5.1. <i>Métodos de investigación</i>	37
4.5.2. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	37
4.6. Técnicas de procesamiento de la información.....	38

4.7. Confiabilidad del instrumento	127
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
5.1. Resultados de la investigación	39
5.1.1. <i>Resultados del cuestionario de diagnóstico de clima organizacional</i> 39	
5.1.2. <i>Resultados del cuestionario de diagnóstico de productividad.....</i>	85
5.2. Discusión de resultados	110
5.3. Prueba de Hipótesis	112
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS	115
APÉNDICES	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	34
Tabla 2 Fuerza Laboral	36
Tabla 3 Escala de valoración para el clima organizacional	38
Tabla 4 Escala de Valoración para la productividad.....	38
Tabla 5 Tareas Claramente definidas y organizadas.....	39
Tabla 6 Existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo.....	40
Tabla 7 Toma de decisiones y grados jerárquicos	41
Tabla 8 Conocimiento de la estructura organizacional	42
Tabla 9 Planificación y organización del trabajo	43
Tabla 10 Indicaciones claras y responsabilidad	44
Tabla 11 Iniciativa para resolver problemas	45
Tabla 12 Mayores resultados por iniciativa	46
Tabla 13 Los trabajadores no toman responsabilidades.....	47
Tabla 14 Realizo mi labor con audacia, responsabilidad e iniciativa	48
Tabla 15 Los trabajadores son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral.....	49
Tabla 16 En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	50
Tabla 17 Satisfacción con la asignación salarial.....	51
Tabla 18 Remuneración acorde al trabajo realizado	52
Tabla 19 Remuneraciones equitativas.....	53
Tabla 20 Toma de decisiones de manera cautelosa	54

Tabla 21 Acciones de mejora de la infraestructura para mejorar ambiente de trabajo.....	55
Tabla 22 Trabajo de forma segura y sin asumir riesgos.....	56
Tabla 23 La institución ha obtenido logros importantes porque se han tomado riesgos en los momentos oportunos	57
Tabla 24 La dirección de la institución está dispuesta a correr los riesgos por una buena iniciativa	58
Tabla 25 Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa	59
Tabla 26 El ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones.....	60
Tabla 27 En la institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.....	61
Tabla 28 Es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores de la institución	62
Tabla 29 En la institución existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal	63
Tabla 30 En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.....	64
Tabla 31 La administración de la institución muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.....	65
Tabla 32 En esta institución cuando tengo un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros	66

Tabla 33 En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.....	67
Tabla 34 Me siento orgulloso de mi desempeño.....	68
Tabla 35 La institución cuenta con programas de capacitación.....	69
Tabla 36 La institución le da especial relevancia al enriquecimiento de los conocimientos de los trabajadores	70
Tabla 37 Las tareas son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador	71
Tabla 38 Mis aspiraciones profesionales dentro de la institución son tomadas en cuenta por la administración (jefes)	72
Tabla 39 Las actividades que realizo contribuyen a mi desarrollo personal y profesional.....	73
Tabla 40 En esta institución no se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a un acuerdo.....	74
Tabla 41 Las discrepancias entre personas o áreas se manejan de forma interna sin necesidad de recurrir a la dirección.....	75
Tabla 42 Evito justificar mis acciones y estar a la defensiva.....	76
Tabla 43 La comunicación con las diversas áreas es buena en relación al acceso de información	77
Tabla 44 Los trabajadores pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con su jefe.....	78
Tabla 45 Lealtad del personal a la institución.....	79

Tabla 46 Los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución.....	80
Tabla 47 Siento que con mi esfuerzo contribuyo en el logro de los objetivos institucionales.....	81
Tabla 48 Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	82
Tabla 49 Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.....	83
Tabla 50 Nivel de Clima Organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota.....	84
Tabla 51 Cumplo con las tareas y obligaciones en el menor tiempo del establecido por el área.....	85
Tabla 52 Realizo las tereas asignadas utilizando correctamente los recursos	86
Tabla 53 Distribuyo mi tiempo y esfuerzo de manera que consigo la mayoría de los objetivos que me propongo	87
Tabla 54 Los recursos materiales del área son suficientes para cumplir con mis labores	88
Tabla 55 Dedica tiempo para analizar sus tareas realizadas, identificar errores y como potenciar sus habilidades.....	89
Tabla 56 Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo.....	90
Tabla 57 Hago revisión de mis áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en la institución	91
Tabla 58 El trabajo que realizo está acorde con mi preparación profesional.....	92

Tabla 59 Invierto tiempo en definir con detalle objetivos semanales, mensuales, trimestrales, anuales y a más largo plazo	93
Tabla 60 Mi trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales	94
Tabla 61 Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento personal y profesional y mejora económica	95
Tabla 62 Los objetivos institucionales están bien establecidos y me facilitan el cumplimiento de mis labores para lograrlos	96
Tabla 63 Existen cambios de personal continuamente lo cual dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas	97
Tabla 64 Mis ideas y aportes son tomados en cuenta y valorados por mis superiores	98
Tabla 65 He definido mis áreas de responsabilidad y los roles que desempeño en cada una.....	99
Tabla 66 Se realizan reuniones donde se informan los procedimientos y las actividades programadas	100
Tabla 67 Mis superiores se preocupan por evaluar el cumplimiento de los objetivos y los logros obtenidos	101
Tabla 68 Se realizan reuniones con el personal para comunicar logros y evaluar dificultades	102
Tabla 69 Los logros obtenidos sirven para mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos	103
Tabla 70 Mi trabajo contribuye al crecimiento y desarrollo institucional	104

Tabla 71 En la institución hay interés por mejorar el talento y las capacidades de los trabajadores.....	105
Tabla 72 Reclamos o quejas por parte de los usuarios con respecto a la atención brindada en el área	106
Tabla 73 Las deficiencias en el área son tratadas correctamente y se mejoran ...	107
Tabla 74 A nivel institucional existe un proceso para dar seguimiento a las deficiencias a través de su evaluación y corrección.....	108
Tabla 75 Nivel de Productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota.....	109
Tabla 76 Prueba de Correlación de Spearman de las variables	112
Tabla 77 Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.....	127
Tabla 78 Cálculo de confiabilidad del instrumento "clima organizacional"	127
Tabla 79 Cálculo de confiabilidad del instrumento "productividad"	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tareas claramente definidas y organizadas	39
Figura 2 Existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo.....	40
Figura 3 Toma de decisiones y grados jerárquicos	41
Figura 4 Conocimiento de la estructura organizacional.....	42
Figura 5 Planificación y organización del trabajo.....	43
Figura 6 Indicaciones claras y responsabilidad.....	44
Figura 7 Iniciativa para resolver problemas	45
Figura 8 Mayores resultados por iniciativa.....	46
Figura 9 Los trabajadores no toman responsabilidades	47
Figura 10 Realizo mi labor con audacia, responsabilidad e iniciativa.....	48
Figura 11 Los trabajadores son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral.....	49
Figura 12 En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	50
Figura 13 Satisfacción con la asignación salarial	51
Figura 14 Remuneración acorde al trabajo realizado.....	52
Figura 15 Remuneraciones equitativas	53
Figura 16 Toma de decisiones de manera cautelosa	54
Figura 17 Acciones de mejora de la infraestructura para mejorar ambiente de trabajo.....	55
Figura 18 Trabajo de forma segura y sin asumir riesgos	56

Figura 19 La institución ha obtenido logros importantes porque se han tomado riesgos en los momentos oportunos	57
Figura 20 La dirección de la institución está dispuesta a correr los riesgos por una buena iniciativa	58
Figura 21 Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa.....	59
Figura 22 El ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones.....	60
Figura 23 En la institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.....	61
Figura 24 Es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores de la institución	62
Figura 25 En la institución existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal	63
Figura 26 En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.....	64
Figura 27 La administración de la institución muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.....	65
Figura 28 En esta institución cuando tengo un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros	66
Figura 29 En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.....	67
Figura 30 Me siento orgulloso de mi desempeño	68
Figura 31 La institución cuenta con programas de capacitación	69

Figura 32 La institución le da especial relevancia al enriquecimiento de los conocimientos de los trabajadores	70
Figura 33 Las tareas son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador	71
Figura 34 Mis aspiraciones profesionales dentro de la institución son tomadas en cuenta por la administración (jefes)	72
Figura 35 Las actividades que realizo contribuyen a mi desarrollo personal y profesional.....	73
Figura 36 En esta institución no se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a un acuerdo	74
Figura 37 Las discrepancias entre personas o áreas se manejan de forma interna sin necesidad de recurrir a la dirección	75
Figura 38 Evito justificar mis acciones y estar a la defensiva	76
Figura 39 La comunicación con las diversas áreas es buena en relación al acceso de información	77
Figura 40 Los trabajadores pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con su jefe.....	78
Figura 41 Lealtad del personal a la institución	79
Figura 42 Los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución.....	80
Figura 43 Siento que con mi esfuerzo contribuyo en el logro de los objetivos institucionales.....	81
Figura 44 Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.....	82

Figura 45 Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.....	83
Figura 46 Nivel de Clima Organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota.....	84
Figura 47 Cumplo con las tareas y obligaciones en el menor tiempo del establecido por el área.....	85
Figura 48 Realizo las tereas asignadas utilizando correctamente los recursos	86
Figura 49 Distribuyo mi tiempo y esfuerzo de manera que consigo la mayoría de los objetivos que me propongo	87
Figura 50 Los recursos materiales del área son suficientes para cumplir con mis labores	88
Figura 51 Dedicar tiempo para analizar sus tareas realizadas, identificar errores y como potenciar sus habilidades.....	89
Figura 52 Dedicar tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo.....	90
Figura 53 Hago revisión de mis áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en la institución	91
Figura 54 El trabajo que realizo está acorde con mi preparación profesional	92
Figura 55 Invierto tiempo en definir con detalle objetivos semanales, mensuales, trimestrales, anuales y a más largo plazo	93
Figura 56 Mi trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales.....	94
Figura 57 Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento personal y profesional y mejora económica	95

Figura 58 Los objetivos institucionales están bien establecidos y me facilitan el cumplimiento de mis labores para lograrlos	96
Figura 59 Existen cambios de personal continuamente lo cual dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas	97
Figura 60 Mis ideas y aportes son tomados en cuenta y valorados por mis superiores	98
Figura 61 He definido mis áreas de responsabilidad y los roles que desempeño en cada una.....	99
Figura 62 Se realizan reuniones donde se informan los procedimientos y las actividades programadas	100
Figura 63 Mis superiores se preocupan por evaluar el cumplimiento de los objetivos y los logros obtenidos	101
Figura 64 Se realizan reuniones con el personal para comunicar logros y evaluar dificultades	102
Figura 65 Los logros obtenidos sirven para mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos	103
Figura 66 Mi trabajo contribuye al crecimiento y desarrollo institucional	104
Figura 67 En la institución hay interés por mejorar el talento y las capacidades de los trabajadores.....	105
Figura 68 Reclamos o quejas por parte de los usuarios con respecto a la atención brindada en el área	106
Figura 69 Las deficiencias en el área son tratadas correctamente y se mejoran ..	107

Figura 70 A nivel institucional existe un proceso para dar seguimiento a las deficiencias a través de su evaluación y corrección.....	108
Figura 71 Nivel de Productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota.....	109

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar cómo el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota - 2022. Según los resultados obtenidos, se pudo observar que el nivel de clima organizacional es "medio" y la productividad también obtuvo un nivel "medio".

El estudio presenta un diseño no experimental y de carácter transversal, se clasifica como una investigación aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional. Se emplearon cuestionarios como instrumento de investigación y la encuesta se utilizó como técnica para llevar a cabo la recolección de datos. La encuesta de clima organizacional constó de 45 preguntas, mientras que la encuesta de productividad estuvo compuesta de 24 preguntas. Estas encuestas se aplicaron a una muestra de 11 empleados.

Los resultados obtenidos sugieren que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores. Esto se respalda por el Coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un valor de 0.739, indicando una correlación significativa entre ambas variables. En otras palabras, esto significa que, si se mejora el clima organizacional, la productividad incrementará.

Palabras clave: clima organizacional, productividad, trabajadores

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze how the organizational climate influences the productivity of the employees of the Economics office of the Sub Regional Directorate of Health Chota - 2022. According to the results obtained, it was observed that the level of organizational climate and "medium" and productivity also obtained a "medium" level.

The study presents a non-experimental and cross-sectional design, it is classified as an applied research of a descriptive and correlational nature. Questionnaires were used as a research instrument and the survey was used as a technique to carry out data collection. The organizational climate survey consisted of 45 questions, while the productivity survey consisted of 24 questions. These surveys were applied to a sample of 11 employees.

The results obtained suggest that there is a relationship between the organizational climate and worker productivity. This is supported by the Spearman Correlation Coefficient, which returned a value of 0.739, indicating a significant correlation between both variables. In other words, this means that, if the organizational climate is improved, productivity will increase.

Keywords: organizational climate, productivity, workers

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de investigación

Durante los últimos años ha cobrado especial relevancia el estudio del clima organizacional en las organizaciones, ya que la fuerza laboral es un componente determinante debido a sus habilidades, entusiasmo, satisfacción, lealtad y compromiso; lo cual tiene una gran influencia para el cumplimiento de objetivos lo cual afecta de manera positiva en la calidad, eficiencia, imagen, competitividad y productividad de la organización. Pues el talento humano sí está conformado en su totalidad por acciones positivas y un manejo oportuno del clima laboral puede rendir de forma activa y satisfactoria en la organización. González & Colbs (2021).

Debido a esto es de suma importancia mantener un buen clima organizacional para que de esta manera los trabajadores se sientan en un ambiente más satisfactorio el cual les permita desarrollarse a nivel profesional tanto individual como en equipo, así también sentirse cómodos en sus respectivos puestos, de este modo se tendrán resultados positivos a nivel de productividad. Mantener un buen clima laboral es imprescindible para lograr que aumente la productividad y tener trabajadores más eficientes.

El clima organizacional tiene un impacto decisivo en la productividad de la organización, ya que, dependiendo de este los empleados desarrollaran su trabajo con mayor o menor eficiencia, afectando de este modo el rendimiento y por ende a los resultados. La productividad laboral se define como una

medida de eficiencia en el trabajo, por lo que incrementar la productividad laboral siempre beneficiará a la organización.

En las organizaciones públicas sobresale la existencia de factores que afecta indiscutiblemente el desarrollo del clima laboral, pues los estudios identificados y analizados con anterioridad refieren que los estilos de dirección ocasionan asiduamente la rotación de los directivos, lo que equivale a una varianza de planes, proyectos y programas establecidos inicialmente en la empresa. Gonzáles & Colbs (2021).

Estudiar el ambiente de trabajo en las instituciones públicas, representa oportunidad de crecimiento y desarrollo, ya que el recurso humano es de gran valor , puesto que una buena comunicación en todos los niveles jerárquicos eleva la productividad del personal para promover la eficiencia y eficacia de la oficina donde laboran, se resuelve eficazmente los problemas, antes, durante y después de la relación de trabajo, asimismo, la gestión de equipos de trabajo es buena, así como de importante es tener conocimiento del estado de ánimo y físico de cada trabajador, pues si están comprometidos con los objetivos se logran las metas propuestas. Aguilar (2021).

La Dirección Sub Regional de Salud Chota es una Institución que pertenece al Gobierno Regional de Cajamarca, cuenta con trabajadores asistenciales y administrativos. Con respecto a los trabajadores de la sede administrativa que son los encargados de realizar la gestión y procesos administrativos, a la fecha no se ha realizado ninguna investigación que ayude a determinar la situación

del clima organizacional y el nivel de productividad, por lo que se desconoce si los trabajadores se sienten parte del entorno laboral e identificados con la institución; asimismo tampoco se tiene determinado si los esfuerzos realizados están teniendo buenos resultados con respecto a la productividad de cada trabajador. Es por esto que dado el valor de un entorno laboral favorable y un alto nivel de productividad, se realiza la presente investigación con la cual se busca tener una visión clara de la influencia que tiene el clima laboral en la productividad de los trabajadores de la oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota y de esta forma brindar una herramienta a la institución para identificar y proponer mejoras y así alcanzar las metas y objetivos institucionales y de esta manera ser una institución más competitiva.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cuál es la Influencia del clima organizacional en la Productividad de los Trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?

1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?
- ¿Cuál es el nivel de productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la Influencia del clima organizacional en la productividad de los Trabajadores de la oficina de economía de la Dirección Sub Regional De Salud Chota – 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
- Evaluar el nivel de productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Este estudio se justifica y adquiere gran relevancia debido a su contribución a la ampliación de los conocimientos teóricos sobre la productividad y el clima organizacional en el contexto institucional.

Específicamente sobre el nivel de clima organizacional y productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Red Integrada de Salud Chota, asimismo los resultados aportan conocimiento a la teoría del clima organizacional y como este influye en los niveles de desempeño y productividad de los trabajadores. Además, establece un marco de referencia que servirá como guía para investigaciones futuras en este campo.

1.4.2. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica la presente investigación se justifica ya que busca conocer la situación del clima organizacional y como este influye en la productividad de los trabajadores de una institución y de esta manera recomendar acciones a realizar para mejorar el ambiente laboral y el nivel de productividad, con el fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales.

1.4.3. Justificación académica

Esta investigación se argumenta desde una perspectiva académica, ya que posibilitará la consolidación y aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos a lo largo de mis estudios en la Escuela Académico Profesional de Administración, así también servirá para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Cumpliendo así con los requisitos establecidos por el reglamento de grados y títulos profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.

1.5. Limitaciones de la investigación

- Hubo restricción de tiempo de los trabajadores para suministrar información debido a su carga laboral y horario de trabajo. Esto se superó, solicitando de manera verbal al jefe de oficina el apoyo para que emita un comunicado a los trabajadores autorizando las facilidades para responder la encuesta, además también de manera personal y verbal se solicitó a cada uno de los trabajadores emitir sus respuestas al cuestionario.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ávila & López (2018), *"Influencia del Clima Organizacional Sobre La Productividad en el Área de Planeación Estratégica de ventas de una empresa del Sector Farmacéutico"* (tesis de pregrado), Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, Colombia.

- Concluyó: los resultados arrojados mediante el cruce de los indicadores de productividad y los indicadores de los factores de clima evaluados por medio de la utilización del modelo de regresión lineal con el software SPSS, mostraron que no existe una relación directa o inversa entre el clima organizacional y la productividad puesto que la significancia arrojada no permite determinarlo. Así también de los 24 factores que se utilizaron en la medición del clima gracias al modelo de García y Zapata, se identificaron 11 factores que miden en mayor proporción el clima organizacional que otros factores, tales como los factores de normas, procesos y procedimientos, liderazgo en el jefe inmediato, trabajo en equipo, solución de conflictos, cooperación, retroalimentación, higiene y salud ocupacional, balance vida-trabajo, trabajo gratificante y motivación.

Murillo (2020), “*Asociación entre el clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida. S.A.*” (tesis de grado), Facultad de Posgrado e Investigación de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

- Concluyó: los resultados de la investigación realizada a los trabajadores de la empresa farmacéutica Labovida S.A. indican que las dimensiones del clima laboral tienen un impacto significativo en la productividad. El coeficiente de correlación de Spearman, que alcanza un 90.1%, confirma la relación entre el clima laboral y la productividad. Por lo tanto, es fundamental mantener y mejorar el clima laboral para asegurar una ejecución eficaz de las tareas y, en consecuencia, una mayor productividad. Se han desarrollado tres planes de acción clave para optimizar el desempeño laboral, alineados con las necesidades de los líderes de la organización. Estas estrategias incluyen fortalecer la comunicación interpersonal, promover la equidad y el trato justo, y ampliar las oportunidades de crecimiento para el personal, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la productividad de la empresa.

Ayala (2021), “*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi*”, (tesis de grado), Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Concluyó: existe una correlación directa y relevante entre el clima organizacional (que incluye autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones) y el desempeño laboral del personal administrativo en los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi durante el año 2020. Esto valida la hipótesis principal del estudio, indicando que un clima organizacional adecuado dentro de la institución contribuye a un mejor desempeño laboral del personal administrativo en estos distritos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ibárcena (2020), *“Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma – 2019”* (tesis de pregrado), Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

- Concluyó: según los hallazgos del estudio, existe una correlación significativa entre las variables del clima organizacional y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Caylloma, Arequipa en 2019, por lo que los directivos pueden aumentar la productividad de su organización si establecen un clima organizacional positivo. Se acepta la hipótesis de investigación porque las evaluaciones realizadas dan un valor cuantitativo de R de Pearson = 0,429 y una significancia de $p = 0,001$.

Aguilar (2020), "*Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018*", (tesis de grado), Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaráz, Perú.

- Concluyó: Al relacionar la influencia de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral, la mayoría de los encuestados dijeron que el clima organizacional influía en la eficiencia del desempeño laboral algunas veces; en la dimensión de eficacia del desempeño laboral del personal asistencial, casi siempre, y en la dimensión de productividad, dijeron El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal asistencial De acuerdo con la mayoría de los encuestados, el clima organizacional influye ocasionalmente en el desempeño laboral.

Arenas (2018), "*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018*", (tesis de grado), Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú.

- Concluyó: se encontró una relación positiva directa media (coeficiente de correlación Rho de Spearman=0,562) y un nivel de significancia menor que 0.01, lo que indica que un mejor clima organizacional mejorará el desempeño laboral en los colaboradores

de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua en 2018.

2.1.3. Antecedentes Locales

Ñontol & Rojas (2020), “*Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una clínica de Lima Metropolitana, 2019*”, (tesis de pregrado), Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

- Concluyó que: existe una correlación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados en una clínica en Lima Metropolitana en 2019. Estos resultados respaldan la hipótesis de la investigación, que afirma que el desempeño laboral aumenta con el nivel organizacional. El clima organizacional de una clínica en Lima Metropolitana está directamente relacionado con la proactividad de los trabajadores, según un estudio de 2019.

Vásquez (2021), “*El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019*” (tesis de pregrado), Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

- Concluyó que: la correlación fuerte y positiva entre las variables indica que el clima organizacional tiene un impacto directo y significativo en el desempeño de los trabajadores del Hospital

Regional de Cajamarca en el año 2019. Las condiciones laborales también tienen un efecto directo y significativo en el rendimiento de los trabajadores en esta institución. Según los indicadores proporcionados, el 87% de los trabajadores del hospital trabajan en espacios reducidos y poco cómodos, lo que no favorece un desempeño óptimo en sus tareas. Además, el 45% no dispone de equipos y máquinas actualizados, lo que dificulta la eficiencia y productividad en su trabajo. Estos hallazgos sugieren que mejorar las condiciones de trabajo y el clima organizacional en el hospital podría tener un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores.

Cerdán (2019), "Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca, 2018" (tesis de pregrado), Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

- Concluyó que: el clima organizacional tiene una influencia importante en la satisfacción de los trabajadores de salud en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca durante 2018. El coeficiente de correlación de 0.844 sugiere que hay una relación positiva entre estas dos variables. Dichos resultados comprueban la hipótesis que se planteó en la investigación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer*

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros en conceptualizar el clima organizacional desde una perspectiva perceptual. Según ellos, el clima es un conjunto de características del entorno laboral que pueden ser percibidas, ya sea de manera directa o indirecta, por los empleados que interactúan y viven en ese entorno, y que a su vez influyen en su comportamiento y motivación. La teoría de estos autores busca explicar diversos aspectos del comportamiento de los individuos dentro de una organización, utilizando conceptos como motivación y clima. Los autores intentan identificar los factores situacionales y ambientales que tienen un mayor impacto en la conducta y percepción de los trabajadores. En este sentido, se puede concluir que la teoría de Litwin y Stringer tiene como objetivo mejorar el clima laboral, aportando una comprensión más profunda de este concepto, el cual influye en el comportamiento de las personas y es, a su vez, resultado de sus percepciones sobre su ambiente de trabajo. Además, esta teoría permite abordar problemas laborales y de comportamiento, ya que conocer las percepciones de los empleados acerca de su entorno proporciona a las organizaciones herramientas para implementar cambios que las hagan más eficaces y competitivas en su contexto.

Litwin y Stringer sostienen que la creación de diferentes climas organizacionales está determinada por los estilos de liderazgo y la

activación de componentes clave como la motivación, el desempeño y la satisfacción, lo que puede generar cambios relativamente estables en los rasgos de personalidad de los empleados. Los autores proponen la existencia de nueve dimensiones que, según ellos, explican el clima de una organización en particular, cada una de las cuales está vinculada a propiedades específicas de la misma.

Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario experimental basado en la teoría de motivación de McClelland. Este cuestionario buscaba identificar las percepciones y el comportamiento de los empleados en la organización.

2.2.2. *Teoría Z de William Ouchi*

La teoría Z desarrollada por William Ouchi (1982) promueve un enfoque participativo centrado en las relaciones humanas. Considera al trabajador como un ser integral cuya vida laboral no se puede separar de su vida personal. Por eso, enfatiza la importancia de aspectos como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo a largo plazo, relaciones personales cercanas y la toma de decisiones de manera colectiva. Estos elementos buscan mejorar el desempeño de los empleados y de esta forma, incrementar la productividad de la empresa.

Su objetivo es establecer una nueva filosofía empresarial humanista, donde la compañía se compromete profundamente con su personal.

William

Esta teoría se basa, principalmente, en concebir al trabajador como un ser integral cuya vida laboral no puede separarse de su vida personal, y que necesita ciertas condiciones o valores para lograr la máxima productividad empresarial. Para ello, es fundamental apostar por empleados capaces de desempeñar diversas funciones y poner un énfasis especial en las relaciones humanas.

La cultura Z se distingue por promover la implicación de los trabajadores y fundamentarse en las interacciones humanas. Esto promueve la colaboración en equipo, la confianza y la adopción de decisiones en conjunto. El pilar fundamental de esta teoría es percibir el trabajo como un fenómeno natural, que debe ser el origen de motivación y satisfacción. Ouchi argumenta que, para incrementar la productividad de los trabajadores, es necesario que sientan amor por la compañía y vean reflejados sus propios valores en la organización.

La teoría de Ouchi se fundamenta en tres pilares esenciales: confianza, cuidado en las interacciones humanas y vínculos sociales íntimos. Estos principios, que constituyen la teoría Z, son avalados por William Ouchi mismo, quien siempre brindó un trato privilegiado a sus empleados, lo que se tradujo en un rendimiento elevado.

Este método ha aportado ventajas a las compañías a través del tiempo. Fue en ese momento cuando los empleados empezaron a percatarse de que objetivos compartidos, como colaborar en equipo, compartir metas,

disfrutar de lo que se realiza y sentir la satisfacción por la labor realizada, son rasgos fundamentales de la cultura Z que contribuyen a incrementar el desempeño en el trabajo.

Las entidades fundamentadas en la Teoría Z se rigen por un conjunto robusto de principios vinculados con la cultura del clan, que se caracteriza por la uniformidad en valores, tradiciones y metas. Esta cultura destaca la socialización de los integrantes del equipo para alcanzar la concordancia de los objetivos personales y colectivos. No obstante, al ser una teoría híbrida, estas organizaciones también mantienen relaciones de autoridad, realizan evaluaciones de desempeño y promueven la especialización laboral.

Aplicar un enfoque de gestión basado en la Teoría Z podría resultar en una mayor satisfacción laboral, menores tasas de ausentismo y rotación, productos o servicios de mayor calidad y un mejor rendimiento general.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Definición del clima organizacional

Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Goncalves (2000) considera que el clima organizacional es un fenómeno mediador entre factores organizacionales y tendencias motivacionales que se traducen en comportamientos que afectan a la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Según Chiavenato (2011), el clima organizacional es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas entre sí, cómo se atiende a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, etcétera. El concepto de clima organizacional expresa la influencia del entorno en la motivación de los miembros, y por tanto puede describirse como las características o características del ambiente organizacional que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. Después de todo, el clima organizacional afecta los estados motivacionales de las personas y, a su vez, se ve afectado por sus estados motivacionales: parece haber un circuito de retroalimentación recíproca entre los estados motivacionales de las personas y el clima organizacional. Según estas definiciones se puede rescatar que el clima laboral es el medio en donde se desempeña el trabajador en las empresas, lo cual implica diferentes aspectos como

el liderazgo, políticas internas, condiciones de trabajo, las remuneraciones e incentivos, relaciones interpersonales y organización.

2.3.2. Características del clima organizacional

Brunet (2011) citado por (Ramos, 2012) presenta las características propias del concepto de clima. El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad.

- ✓ El clima es una configuración específica de variables situacionales.
- ✓ Aunque el clima puede seguir siendo el mismo, sus componentes pueden variar.
- ✓ El clima tiene un sentido de continuidad, pero no es permanente como la cultura, por lo que puede cambiar dependiendo de intervenciones específicas.
- ✓ El clima depende en gran medida de las características, comportamientos, habilidades, expectativas de otras personas y de la realidad social y cultural de la organización.
- ✓ El clima es externo al individuo, quien, por el contrario, puede sentirse como un agente contribuyente a su naturaleza.
- ✓ El clima difiere de las tareas, por lo que se pueden observar diferentes climas para personas que realizan la misma tarea.
- ✓ El clima está basado en la realidad externa tal como la percibe un observador o actor.

- ✓ Aunque los resultados son fáciles de definir, son difíciles de describir con palabras.
- ✓ Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- ✓ Es un determinante directo del comportamiento porque afecta actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

2.3.3. *Tipos de clima organizacional*

Según Likert, citado por Brunet (1987) determina dos tipos o sistemas de clima organizacional cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales son:

- ✓ **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador.**

En este entorno laboral, la dirección muestra desconfianza hacia los trabajadores. La gran parte de las decisiones y objetivos son tomados en la cúspide de la organización y se transmiten de manera jerárquica de arriba hacia abajo. Los trabajadores se ven obligados a trabajar en un ambiente caracterizado por el miedo, castigos, amenazas y recompensas esporádicas, mientras que la satisfacción de sus necesidades se mantiene a un nivel básico, centrado en aspectos de seguridad y psicológicos. Esta atmósfera crea un entorno estable e informal donde la comunicación entre la dirección y los empleados existe sólo en forma de directrices e instrucciones específicas.

- ✓ **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista.** Se caracteriza por una estructura jerárquica rígida en la que el liderazgo se encuentra centralizado en una figura de autoridad. En este sistema, el líder o jefe adopta un enfoque paternalista en el cual toma decisiones y dirige las operaciones de manera autoritaria, pero también asume cierta responsabilidad por el bienestar de los empleados. La mayoría de las decisiones se originan en niveles superiores, aunque ocasionalmente se toman decisiones a nivel inferior.
- ✓ **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo.** La dirección que prospera en un ambiente participativo confía en sus empleados. Las políticas y decisiones generalmente se toman en el nivel más alto, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en niveles inferiores. En este contexto, se emplean recompensas, castigos ocasionales y la participación de los empleados como herramientas de motivación. Este tipo de ambiente laboral genera un entorno dinámico en el que el liderazgo se caracteriza por establecer metas alcanzables y trabajar en conjunto para lograrlas.
- ✓ **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo.** La dirección confía plenamente en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están repartidos por toda la organización y muy bien integrados en todos los niveles. La comunicación puede ocurrir

no sólo hacia arriba o hacia abajo, sino también hacia los lados. La motivación de los empleados se logra mediante la participación activa, el compromiso, la definición de objetivos de rendimiento, la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación del desempeño en relación con esos objetivos. En este ambiente laboral, prevalece una relación amigable y de confianza entre los subordinados y los superiores.

2.3.4. Dimensiones del clima organizacional

Para analizar el clima organizacional en una empresa, es esencial enfocarse en factores que afectan el comportamiento individual y que son medibles. Según Litwin y Stinger (1968), citados por Conexión ESAN (2015), existen 9 dimensiones fundamentales que influyen en la formación del clima organizacional. Estas dimensiones son:

- ✓ **Estructura.** Puede imponer restricciones o libertades a las acciones de las personas a través de órdenes, restricciones y limitaciones impuestas a la situación laboral, como reglas, reglamentos, procedimientos, mandatos, especialización, etc. Cuanta más libertad, mejor será el clima. Sus indicadores son: normas y procedimientos de gestión y herramientas de gestión.
- ✓ **Responsabilidad.** Este aspecto, comúnmente llamado "empowerment", se relaciona con el nivel de autonomía que requieren los empleados para tomar decisiones y llevar a cabo sus

responsabilidades. Los indicadores vinculados a esta dimensión son el rendimiento en las tareas y el grado de autonomía.

- ✓ **Recompensa.** Consiste en las percepciones de los empleados sobre las recompensas basadas en el desempeño. Esto requiere no sólo establecer salarios justos, sino también incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) para motivar a los empleados a desempeñarse mejor. Sus indicadores son: nivel de reconocimiento y motivación y remuneración justa.
- ✓ **Desafío.** En esta dimensión, se pone atención en los empleados que tienen el control sobre el proceso productivo (bienes o servicios) y en los riesgos que se asumen para alcanzar los objetivos establecidos. Este es un factor muy importante que ayuda a crear una atmósfera competitiva saludable. Sus indicadores son: decisiones y riesgos y desafíos.
- ✓ **Relaciones.** El respeto, la cooperación y la buena actitud son esenciales en esta dimensión ya que influyen en la productividad y crean un ambiente de trabajo agradable. Sus indicadores son: relaciones interpersonales y relaciones con los directivos.
- ✓ **Cooperación.** Aunque existen similitudes con las dimensiones anteriores, la "colaboración" principalmente, se enfoca en la provisión de apoyo en el momento adecuado y en la existencia de un espíritu de equipo que contribuye a lograr los objetivos del grupo.

Los indicadores son: apoyo oportuno a los empleados y nivel de desempeño.

- ✓ **Estándares.** Se trata de la percepción que los empleados tienen con respecto a los estándares de rendimiento establecidos por la empresa. Cuando las demandas son razonables y consistentes, los empleados se sentirán justos y equitativos.
- ✓ **Conflictos.** Las organizaciones pueden desarrollar reglas y procedimientos para evitar conflictos con opiniones diferentes y fomentar opiniones diferentes y gestionar los conflictos que surgen de la confrontación. La manera en que los superiores enfrentan los problemas y resuelven los desacuerdos puede influir en la percepción general de los empleados sobre la gestión de conflictos en la empresa. Sus indicadores son: gestión de conflictos y comunicación interna.
- ✓ **Identidad.** Se trata de generar un sentimiento de pertenencia a la organización. Mide el grado de compromiso de los empleados con los objetivos y cuánto orgullo sienten al ser parte de la empresa. Sus indicadores son: lealtad y compromiso organizacional y sentido de pertenencia al grupo de trabajo.

2.3.5. Herramientas de medición del clima organizacional

Según García y Bedoya (1997) Los tres instrumentos de medición del clima laboral que más destacan son:

- ✓ **Observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores:** se realiza la evaluación del desempeño observando cómo es el trabajo en equipo de los empleados día a día.
- ✓ **Realizar entrevistas directas a los trabajadores:** se recogen los datos antes que la observación, pero necesita de una preparación exhaustiva, tanto de los entrevistados como de las preguntas que se realizará durante la entrevista.
- ✓ **Realizar una encuesta a los trabajadores a través de un cuestionario:** el método más habitual es la encuesta de clima laboral, diseñada especialmente para ello y es la más efectiva de todas, ya que recoge datos de mayor cantidad y en menos tiempo.

2.3.6. Definición de productividad

Peter Drucker (1981) mencionó que “la productividad significa equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo”.

La productividad es el resultado de sistemas inteligentes que permiten que el personal, como elemento central en el trabajo, optimicen la utilización de los recursos disponibles en la empresa, incluyendo los recursos materiales, financieros y técnicos, en la producción de bienes y servicios. El objetivo principal es aumentar la competitividad de la economía a nivel nacional y mejorar la sostenibilidad de la empresa, proteger y ampliar las instalaciones nacionales de empleo y producción

y aumentar los ingresos de los empleados. Dirección de Fomento a la Productividad (2012).

La productividad laboral es un indicador de la eficiencia con la que los recursos humanos producen bienes o servicios. Entre los recursos de una empresa u organización, las personas son los más importantes porque influyen en el resultado de cualquier actividad. Joblers (s.f.)

Carro & González (2014) menciona que “Productividad significa mejorar el proceso de producción, lo que significa una comparación favorable entre los recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por lo tanto, la productividad es un sistema que crea un índice, conectando contenidos (productos o productos) con los recursos (insumos o insumos) utilizados para generar el sistema”. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo.

2.3.7. Importancia de la productividad

La relevancia de la productividad para el aumento del bienestar a nivel nacional es un consenso global. Prácticamente todas las actividades humanas se benefician de una mayor productividad. Esto es esencial ya que una parte significativa del aumento en el ingreso nacional bruto se logra al mejorar la eficiencia y la calidad de la fuerza laboral, en lugar de simplemente aumentar la cantidad de trabajo y capital. Es decir,

cuando la productividad mejora, el ingreso nacional crece a un ritmo más rápido que los factores de entrada. Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales. Prokopenko (1989).

2.3.8. Tipos de productividad.

Según los factores que tengamos en cuenta, se puede clasificar en los siguientes tipos. Arias (2016).

- ✓ **Productividad laboral.** También se le llama productividad por hora trabajada, que a su vez se define como la disminución o aumento en el rendimiento de producción de un producto en función de las horas trabajadas en el producto final.
- ✓ **Productividad total de los factores.** Representa el rendimiento obtenido teniendo en cuenta todos los factores que intervienen en el ciclo productivo (desde el inicio hasta la etapa de fábrica).
- ✓ **Productividad marginal.** Los factores que afectan a esta categoría son las cantidades producidas utilizando un tipo de insumo. Se refiere a productos adicionales que se obtienen cambiando algunos factores de producción sin cambiar otros factores de producción en el ciclo de producción.

2.3.9. *Dimensiones de la productividad laboral*

Koontz y Weihrich (2004), citado por Navarro (2012), indican que hay tres criterios que a menudo se emplean para evaluar el rendimiento de un sistema, y estos criterios están vinculados a la productividad.

- ✓ **Eficiencia.** La eficiencia se da por la relación entre recursos y objetivos. Cuanto más objetivos con los mismos recursos o cuantos menos recursos se utilicen para cumplir los objetivos, mayor será la eficiencia. Se trata de aprovechar los recursos al máximo, optimizando su utilización para la consecución de objetivos. Sus indicadores son: uso adecuado de los recursos y retroalimentación.
- ✓ **Eficacia.** Se relaciona con el logro de los objetivos propuestos, es decir realizar acciones para alcanzar los objetivos fijados. Mide el impacto del trabajo, producto o servicio. No basta con producir un servicio o producto que sea 100% efectivo tanto en cantidad como en calidad, sino que debe ser suficiente; un producto que realmente satisface a los clientes o tiene un impacto en el mercado. Sus indicadores son: logro de metas y objetivos y logro de actividades.
- ✓ **Efectividad.** Se define como la relación entre los resultados propuestos y los resultados que efectivamente se lograron; mide el cumplimiento de las metas planificadas. La efectividad está relacionada con la productividad debido a su impacto en lograr más y mejores productos. Sus indicadores son: resultados propuestos y alcanzados y brechas identificadas.

2.3.10. Variables de la productividad

Para Render & Heizer (2007), existen tres variables que ayudan al incremento de la productividad:

✓ **Mano de obra:** un aumento del aporte de mano de obra a la productividad se asocia con una fuerza laboral más sana, mejor educada y más motivada. Parte del aumento puede atribuirse a una semana laboral más corta. Históricamente, alrededor del 10% de los aumentos anuales de productividad se deben a mejoras en la calidad laboral. Tres variables clave para mejorar la productividad laboral son:

- ✓ Formación básica adecuada para una mano de obra eficaz.
- ✓ La dieta de la mano de obra.
- ✓ La infraestructura social que posibilita el acceso al trabajo, como el transporte y la sanidad.

La formación, la motivación, el trabajo en equipo y las estrategias de recursos humanos, así como una mejor educación, pueden estar entre las técnicas que contribuyan al incremento de la productividad de la fuerza laboral.

✓ **Capital:** la gente usa herramientas; la inversión de capital proporciona tales instrumentos. La inflación y los impuestos aumentan el costo del capital, encareciendo cada vez más la inversión de capital. Cuando los trabajadores invierten menos capital, podemos esperar una caída de la productividad. El uso de

mano de obra en lugar de capital puede reducir el desempleo en el corto plazo, pero también reduce la productividad económica y, por tanto, reduce los salarios a largo plazo. La inversión de capital es a menudo un factor necesario, pero rara vez suficiente, en la lucha por aumentar la productividad.

- ✓ **Administración:** la administración es un factor de producción y un recurso económico. Es responsable de garantizar el uso eficiente de la mano de obra y el capital para aumentar la productividad. La gestión administrativa es responsable de más de la mitad del crecimiento anual de la productividad; esto incluye mejoras mediante el uso de tecnología y conocimiento, así como capacitación y educación. Los gerentes de operaciones eficaces desarrollan empleados y construyen organizaciones que reconocen la necesidad continua de educación y conocimiento; aseguran el uso eficaz de la tecnología, la educación y el conocimiento.

2.3.11. Factores que afectan la productividad

Existe una gran variedad de factores que influyen en la productividad, entre los principales se tienen:

- ✓ **Innovación:** esta juega un papel fundamental como elemento clave para conseguir una mejora y desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los bienes o servicios que permitan tener mayor calidad y eficacia.

- ✓ **Organización, procesos y metodologías:** existen muchas formas de organizar una empresa y sus diversos circuitos o flujos de producción, logística y de administración. Elegir el tipo de proceso que mejor se adapta al producto o servicio y su mercado, realizando los cambios pertinentes para entrar en una rueda de mejora continua es esencial para alcanzar los niveles de productividad que requiere un entorno cada vez más globalizado y competitivo.
- ✓ **Formación:** uno de los factores que incide en la mejora de la productividad en las empresas es indudablemente la formación de los empleados. Una formación adecuada para el puesto de trabajo es determinante para garantizar la productividad.
- ✓ **Bienestar y satisfacción de los trabajadores:** factores como el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, así como el cuidado de su salud laboral y bienestar juegan un papel totalmente relevante y protagonista en la productividad de todas las organizaciones.
- ✓ **Motivación y compromiso:** el nivel de compromiso con el trabajo también determina la productividad. Los empleados son el principal valor de una empresa y la productividad es sobre todo una cuestión de actitud. Si una persona se siente identificada con la empresa en la que trabaja, se involucra emocionalmente con el trabajo que hace y ve recompensadas sus expectativas, es más probable que mantenga un compromiso elevado, lo cual se traduce en un mayor sentido de la responsabilidad, factor también decisivo para el rendimiento.

✓ **El liderazgo:** un buen liderazgo, basado en la confianza y la empatía es determinante para la productividad. Un líder que entiende las necesidades e inquietudes de su equipo, que es capaz de estimular y mantener el equipo motivado, que es capaz de tomar decisiones que influyan positivamente en los demás y de afrontar los problemas con entusiasmo, es un líder enfocado en conseguir sacar lo mejor de su equipo y en consecuencia garantizar el mejor rendimiento en el trabajo.

2.4. Definición de términos básicos

- **Capital humano:** El capital humano es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. También hace referencia al factor de producción del trabajo, que son las horas que dedican las personas a la producción de bienes o servicios.
- **Clima organizacional:** conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.
- **Condiciones Laborales:** conjunto de factores de la relación laboral, que constituyen la prestación que el trabajador desempeña de acuerdo a su jornada, horarios, salario, clasificación profesional, vacaciones, permisos, etc.
- **Eficacia organizacional:** capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas.

- **Institución pública:** es la organización que desempeña una acción de interés público y forma parte del gobierno nacional o subnacional.
- **Mano de obra:** esfuerzo tanto físico como mental que se aplica durante el proceso de elaboración de un bien
- **Productividad:** es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios produce cada factor utilizado (trabajadores, capital, tiempo, tierra, etc.) en un período determinado.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. *Hipótesis general*

H₀: El clima organizacional influye de manera significativa en la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- **H₁:** El clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota se encuentra en un nivel medio.
- **H₂:** La productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota se encuentra en un nivel medio.
- **H₃:** Existe relación directa entre clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

3.2. Variables de la investigación

- **Variable independiente:** clima organizacional
- **Variable dependiente:** productividad

Tabla 1
Operacionalización de Variables

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índices
Clima organizacional	El clima organizacional es un conjunto de características del entorno laboral que pueden ser percibidas, ya sea de manera directa o indirecta, por los empleados que interactúan y viven en ese entorno, y que a su vez influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas y procedimientos administrativos ✓ Herramientas de gestión 	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta Escala de Likert de cinco puntos: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de tareas ✓ Nivel de autonomía 	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de reconocimiento e incentivos ✓ Remuneración equitativa 	
		Desafío	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Riesgos y desafíos asumidos 	
		Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones interpersonales ✓ Relaciones con los directivos 	
		Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo oportuno al personal ✓ Nivel de desempeño 	
		Estándares	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación del personal ✓ Desarrollo personal 	
		Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de conflictos ✓ Comunicación interna 	
		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidad y compromiso institucional ✓ Pertenencia al equipo de trabajo 	
		Productividad	La productividad significa equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo. Peter Drucker (1981)	
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de metas y objetivos ✓ Cumplimiento de actividades 			
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logros propuestos y logros obtenidos ✓ Identificación de deficiencias 			

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

Este estudio se clasifica como una investigación aplicada, dado que se emplea el conocimiento teórico previo acerca de la productividad y el clima organizacional y se aplica en una realidad práctica específicamente en la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

4.1.2. Nivel de Investigación

- **Descriptiva:** porque se analizará y describirá el clima organizacional y la productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
- **Correlacional:** dado que se buscará identificar y evaluar cómo influye el clima organizacional en la productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

4.2. Diseño de la investigación

El estudio se clasifica como no experimental y transversal debido a que no existe manipulación de variables; en su lugar, se observa y analiza su comportamiento, y se recopila información en un periodo específico de tiempo.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población estuvo constituida por 11 trabajadores administrativos de la Oficina de Economía – Dirección Sub Regional de Salud Chota.

4.3.2. Muestra

La población es pequeña por lo que la muestra será igual a la población.

Tabla 2
Fuerza Laboral

Nivel	Unidad administrativa	Cargo/Puesto	Cant.
Administrativo	Oficina de Economía	Jefe de Economía	1
	Área de Control Previo	Responsable de Control Previo	1
		Tesorera	1
		Responsable de Giros	1
		Responsable de Devengados	1
		Responsable de Caja	1
		Responsable de Entrega de boletas de haberes	1
	Área de Tesorería	Responsable de Constancias	1
		Responsable de Rendición de Viáticos	1
		Apoyo a Rendición de Viáticos/ Asistente	1
	Área de Integración Contable	Integrador Contable/Contador General	1
TOTAL			11

4.4. Unidad de análisis

Los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

4.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

4.5.1. *Métodos de investigación*

Método analítico - sintético: este método permitió realizar una desintegración de cada variable, sus dimensiones e indicadores, para poder realizar un análisis y plantear las conclusiones.

Método inductivo – deductivo: este método permitió analizar e identificar los conceptos teóricos del clima organizacional y la productividad, asimismo, analizar e identificar sus dimensiones y poder plantear la matriz de operacionalización de variables para determinar la correlación existente.

4.5.2. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

El instrumento para medir el clima organizacional que se utilizó es el cuestionario planteado por los autores Litwin y Stringer (1968) el cual consta de 9 dimensiones divididas en 45 ítems. Las cinco opciones de respuesta según la escala de Likert fueron: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (3), totalmente de acuerdo (4).

Debido a que la institución no cuenta con ningún estudio de índices de productividad del cual se pueda obtener datos específicos para la presente investigación, se optó por aplicar un cuestionario de productividad, el cual fue planteado de acuerdo a las dimensiones de Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) el cual consta de 24 ítems. Las cinco

opciones de respuesta según la escala de Likert fueron: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (3), totalmente de acuerdo (4).

4.6. Técnicas de procesamiento de la información

La información recolectada en este estudio fue procesada manualmente utilizando el programa computacional Microsoft Excel, donde se elaboraron tablas y figuras relacionadas con los indicadores explorados en el estudio y aplicadas a la muestra de estudio.

La información fue analizada e interpretada considerando los indicadores de cada dimensión de las variables de la investigación.

Tabla 3

Escala de valoración para el clima organizacional

Bajo		Medio		Alto
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
40 – 93		94 - 147		148 - 200

Nota. Escala de medición para la variable clima organizacional de acuerdo a la ficha técnica del instrumento de Litwin y Stringer (1968)

Tabla 4

Escala de Valoración para la productividad

Bajo		Medio		Alto
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
24 – 56		57 - 88		88 - 120

Nota. Escala de medición para la variable productividad de acuerdo con la escala Likert y baremación del instrumento según las dimensiones de Kootz, H, y Wehrich, H. (1998)

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados de la investigación

5.1.1. Resultados del cuestionario de diagnóstico del nivel de clima organizacional

A. Dimensión estructura

Tabla 5

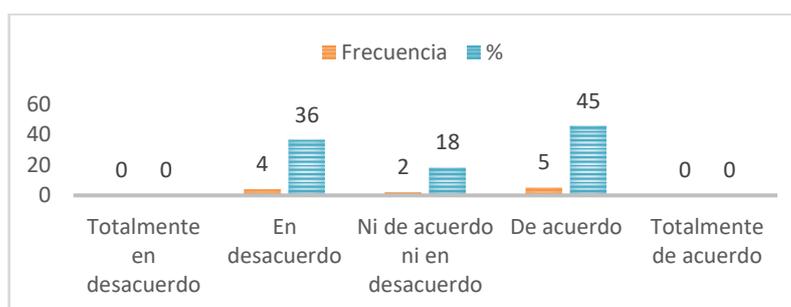
Tareas Claramente definidas y organizadas

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 1

Tareas claramente definidas y organizadas



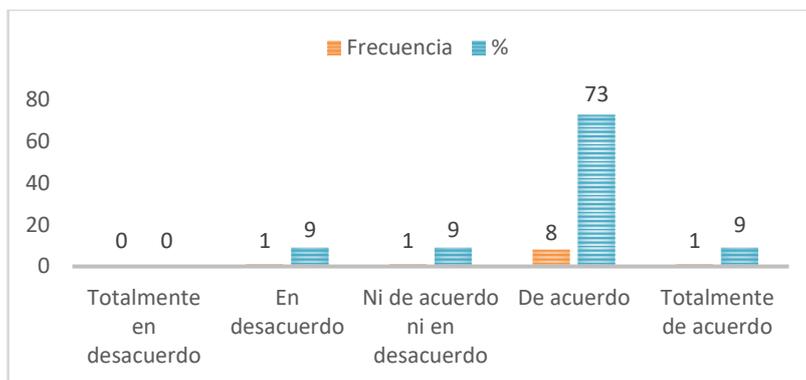
Nota. Tomado de Tabla 5

Interpretación: se observa con respecto a la pregunta planteada que el 45% de trabajadores están “de acuerdo”, mientras que el 36% están “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución las tareas se encuentran claramente establecidas y organizadas, lo cual favorece al cumplimiento de objetivos.

Tabla 6*Existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo*

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 2*Existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo*

Nota. Tomado de Tabla 6

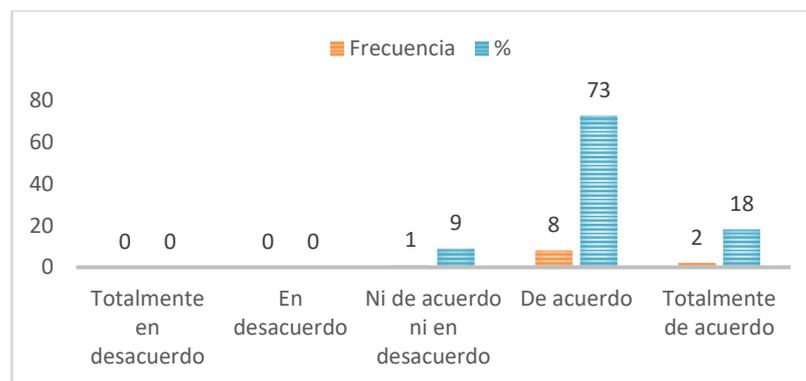
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de trabajadores están “de acuerdo” y el 9% están “totalmente de acuerdo” lo cual indica que en la institución existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo. Esto debe corregirse y se debe mejorar los procesos para evitar retrasar el cumplimiento del trabajo y objetivos.

Tabla 7*Toma de decisiones y grados jerárquicos*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 3*Toma de decisiones y grados jerárquicos*

Nota. Tomado de Tabla 7

Interpretación

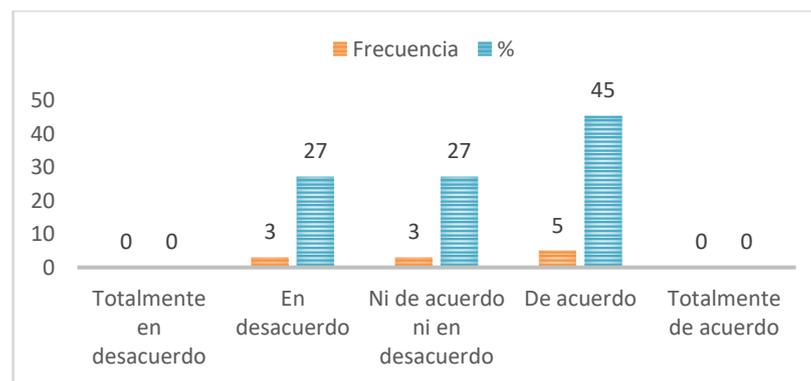
En relación a la pregunta planteada, se nota que el 73% de trabajadores están “de acuerdo” y el 18% están “totalmente de acuerdo” en que en la institución se tiene claro quien toma las decisiones y los grados jerárquicos. Lo cual indica que los grados jerárquicos institucionales están bien definidos lo cual no dificulta la toma de decisiones.

Tabla 8
Conocimiento de la estructura organizacional

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 4
Conocimiento de la estructura organizacional



Nota. Tomado de Tabla 8

Interpretación

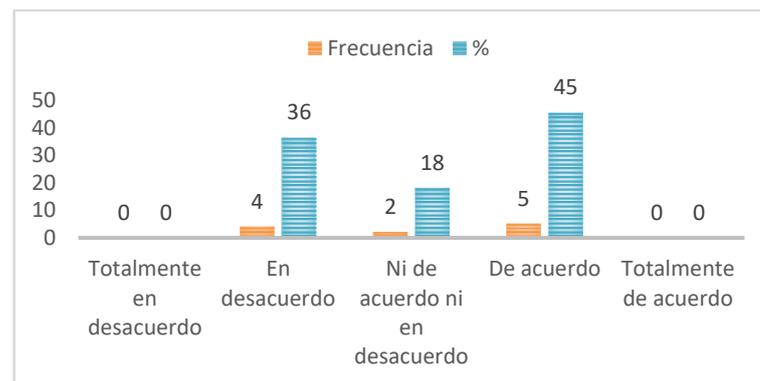
En relación a la pregunta realizada, se observa que el 45% de trabajadores están “de acuerdo” y el 27% están en “desacuerdo”, lo cual indica que en la institución se hace de conocimiento y se difunde entre los trabajadores la estructura organizacional, sin embargo, se debe mejorar en la comunicación e información que se le brinda al trabajador.

Tabla 9
Planificación y organización del trabajo

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 5
Planificación y organización del trabajo



Nota. Tomado de Tabla 9

Interpretación

Se puede observar con respecto a la pregunta realizada que el 45% de trabajadores están “de acuerdo” y el 36% “en desacuerdo” lo cual indica que se debe mejorar en la planificación y organización del trabajo para evitar efectos negativos en el cumplimiento de objetivos.

B. Dimensión responsabilidad

Tabla 10

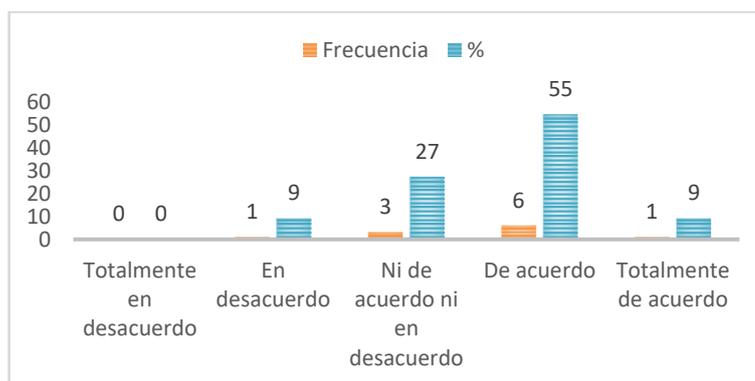
Indicaciones claras y responsabilidad

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 6

Indicaciones claras y responsabilidad



Nota. Tomado de Tabla 10

Interpretación

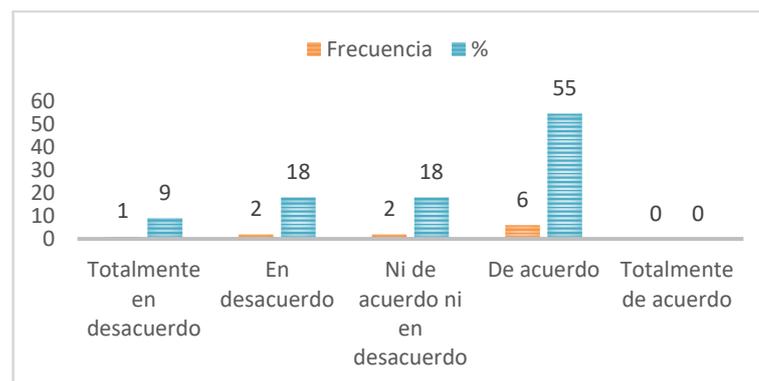
Se puede observar que el 55% de las personas "está de acuerdo" en que el jefe da instrucciones generales sobre qué hacer y permite que los empleados sean responsables de trabajos específicos, lo que ayuda a mejorar el desempeño de las tareas y actividades.

Tabla 11
Iniciativa para resolver problemas

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 7
Iniciativa para resolver problemas



Nota. Tomado de Tabla 11

Interpretación

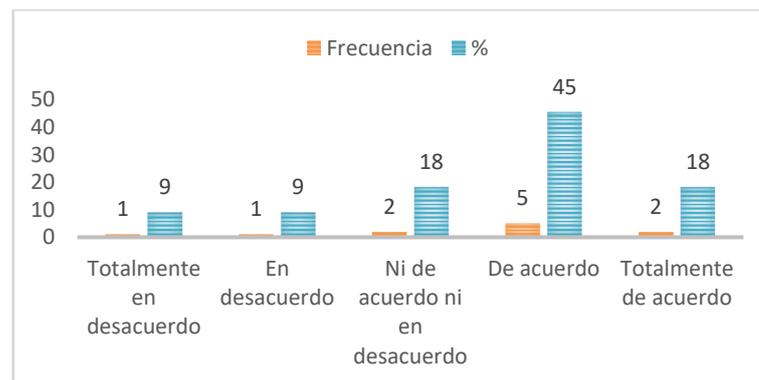
Se puede observar que el 55% de trabajadores están “de acuerdo” y el 18% “en desacuerdo”, lo cual indica que en su mayoría los trabajadores perciben que tienen iniciativa para resolver problemas que se les presenten en el área sin necesidad de recurrir a sus superiores, lo cual contribuye al logro de objetivos.

Tabla 12
Mayores resultados por iniciativa

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 8
Mayores resultados por iniciativa



Nota. Tomado de Tabla 12

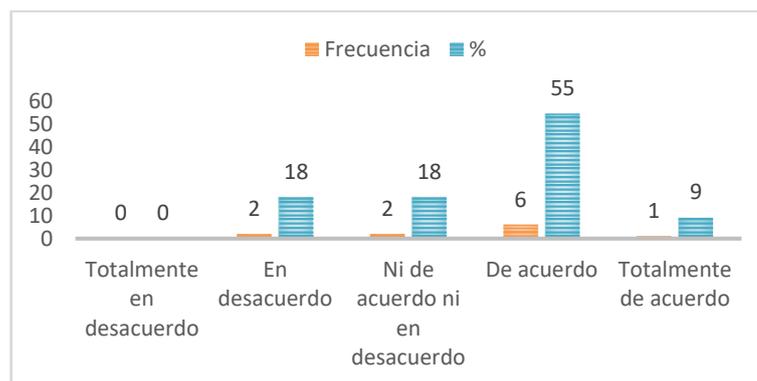
Interpretación

Se puede observar que el 45% de trabajadores están “de acuerdo” y 18% están “totalmente de acuerdo” lo cual indica que la mayoría de trabajadores percibe que obtienen mayores resultados cuando toman la iniciativa en cuanto a sus actividades.

Tabla 13*Los trabajadores no toman responsabilidades*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 9*Los trabajadores no toman responsabilidades*

Nota. Tomado de Tabla 13

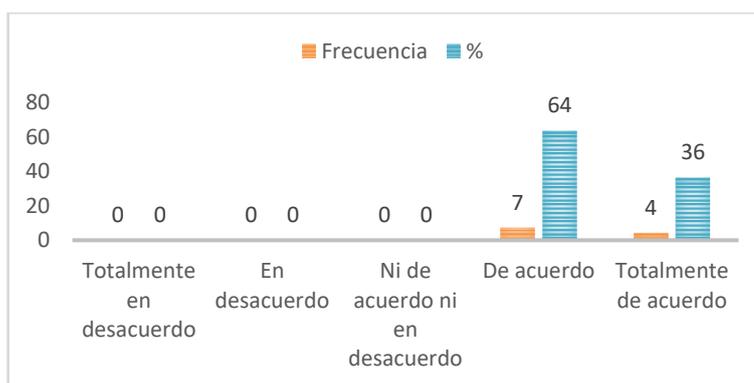
Interpretación

Se puede observar que el 55% de trabajadores está “de acuerdo” y el 9% están “totalmente de acuerdo”, lo cual denota que en el área los trabajadores no toman responsabilidades, esto debe corregirse para evitar los efectos negativos en el cumplimiento de objetivos y para mejorar en el desarrollo de actividades.

Tabla 14*Realizo mi labor con audacia, responsabilidad e iniciativa*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	64%
Totalmente de acuerdo	4	36%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 10*Realizo mi labor con audacia, responsabilidad e iniciativa*

Nota. Tomado de Tabla 14

Interpretación

Se puede observar que el 64% de trabajadores están “de acuerdo” y el 36% están “totalmente de acuerdo” lo cual denota que realizan sus labores de manera responsable con audacia e iniciativa. Esto contribuye al cumplimiento de las actividades programadas y los objetivos establecidos.

C. Dimensión recompensa

Tabla 15

Los trabajadores son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral

Criterio	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	7	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 11

Los trabajadores son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral



Nota. Tomado de Tabla 15

Interpretación:

Se puede observar con respecto a la pregunta realizada que el 64% de trabajadores están “en desacuerdo” y el 27% manifiesta estar “totalmente en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución los trabajadores no son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral. Esto se debe corregir para mejorar el desempeño de los trabajadores y obtener mejores resultados.

Tabla 16

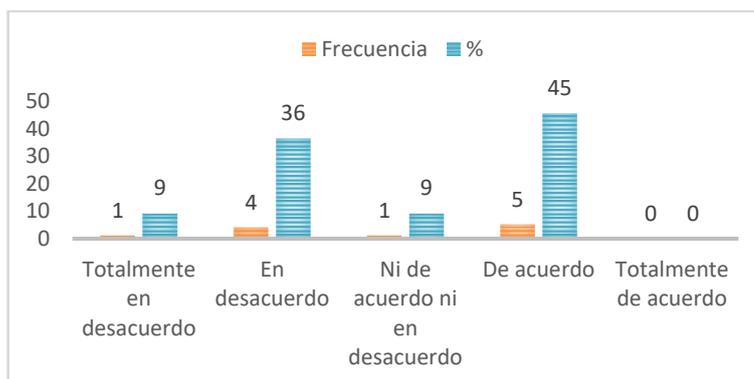
En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 12

En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo



Nota. Tomado de Tabla 16

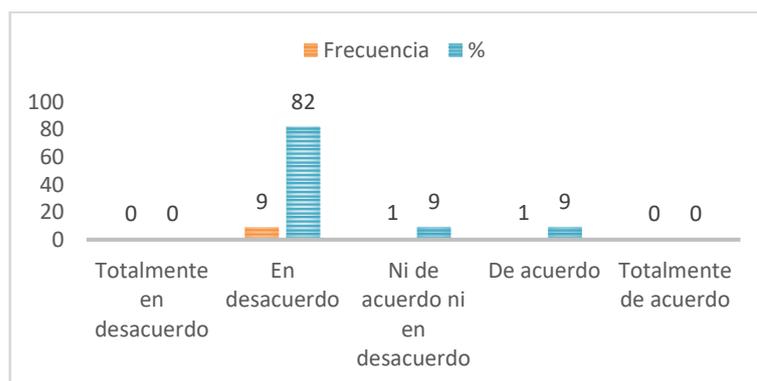
Interpretación

Se puede observar con respecto a la pregunta realizada que el 45% de trabajadores están “de acuerdo” mientras que el 36% está “en desacuerdo”, esto indica que en la institución no se brinda suficiente recompensa y reconocimiento. Lo cual debe corregirse ya que el bajo incentivo salarial influye de manera negativa en la satisfacción laboral lo que puede afectar al rendimiento laboral.

Tabla 17*Satisfacción con la asignación salarial*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 13*Satisfacción con la asignación salarial*

Nota. Tomado de Tabla 17

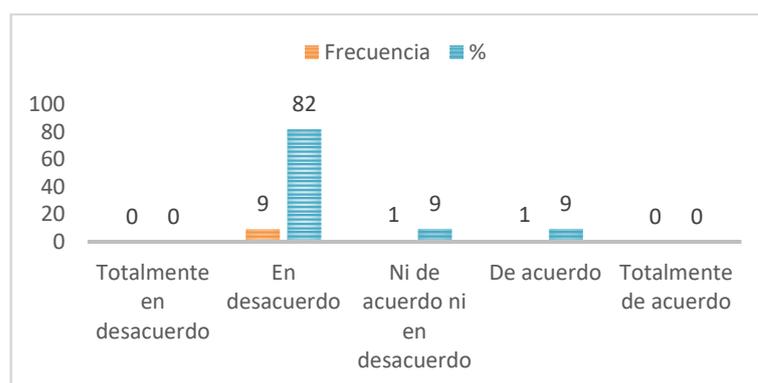
Interpretación

Se puede observar que el 82% de los trabajadores están “en desacuerdo” con la asignación salarial que se les brinda por su labor, lo cual indica que la institución debe mejorar los incentivos salariales para obtener mayor satisfacción de los trabajadores y mejores resultados en sus actividades.

Tabla 18*Remuneración acorde al trabajo realizado*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 14*Remuneración acorde al trabajo realizado*

Nota. Tomado de Tabla 18

Interpretación

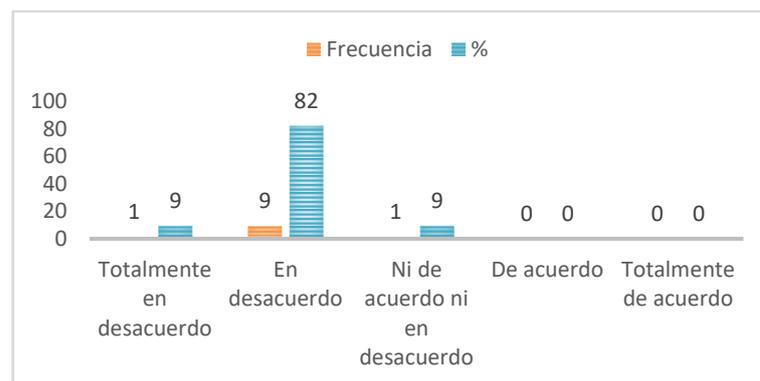
Se puede observar que el 82% de trabajadores están “en desacuerdo” con respecto a la remuneración que se les brinda por su trabajo. Lo cual indica que la institución debe realizar mejoras en los aspectos salariales para que estén acordes con el trabajo y las responsabilidades de los trabajadores.

Tabla 19
Remuneraciones equitativas

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	9	82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 15
Remuneraciones equitativas



Nota. Tomado de Tabla 19

Interpretación

En relación a la pregunta planteada se evidencia que el 82% de personal no está de acuerdo en cuanto a la equidad de las remuneraciones, esto debe corregirse ya que una insatisfacción salarial puede conllevar a obtener resultados negativos en cuanto al cumplimiento de objetivos.

D. Dimensión desafío

Tabla 20

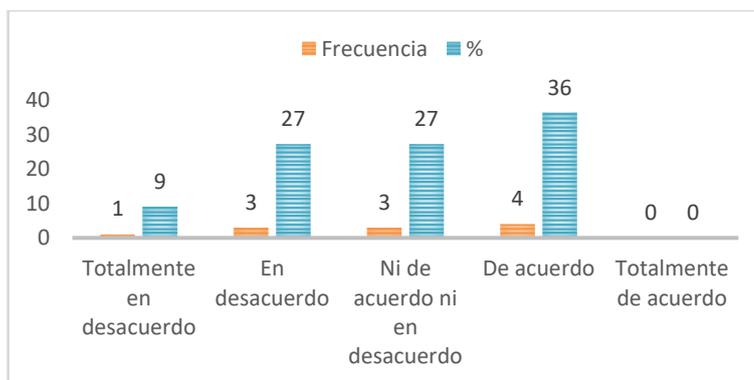
Toma de decisiones de manera cautelosa

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 16

Toma de decisiones de manera cautelosa



Nota. Tomado de Tabla 20

Interpretación

De acuerdo a la pregunta formulada, se observa que el 36% del personal está "de acuerdo" y el 27% está "en desacuerdo". Esto indica que, en la organización la toma de decisiones se realiza con precaución y consideración.

Tabla 21

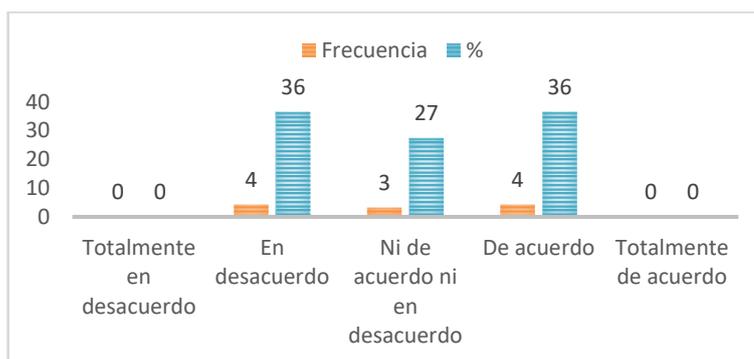
Acciones de mejora de la infraestructura para mejorar ambiente de trabajo

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 17

Acciones de mejora de la infraestructura para mejorar ambiente de trabajo



Nota. Tomado de Tabla 21

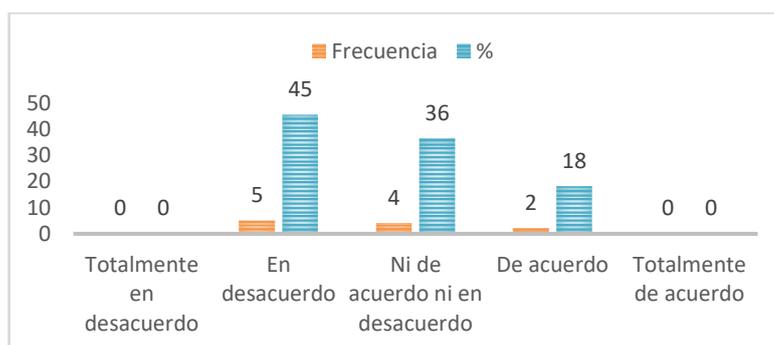
Interpretación

Se puede observar que el 36% de personal está “de acuerdo” en que se toman acciones con respecto a la infraestructura en busca de la mejora del ambiente de trabajo, mientras que el 36% está “en desacuerdo” y el 27% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto denota que los trabajadores están regularmente conformes con las acciones que se toman en busca de la mejora de la infraestructura, lo que debe mejorar para evitar afectar de manera negativa al logro de los objetivos.

Tabla 22*Trabajo de forma segura y sin asumir riesgos*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	2	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 18*Trabajo de forma segura y sin asumir riesgos*

Nota. Tomado de Tabla 22

Interpretación

Se observa que el 45% de personal manifestó estar “en desacuerdo”, mientras que el 18% manifestó estar “de acuerdo”, lo cual indica que en la institución si se toman riesgos en busca de la mejora y el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 23

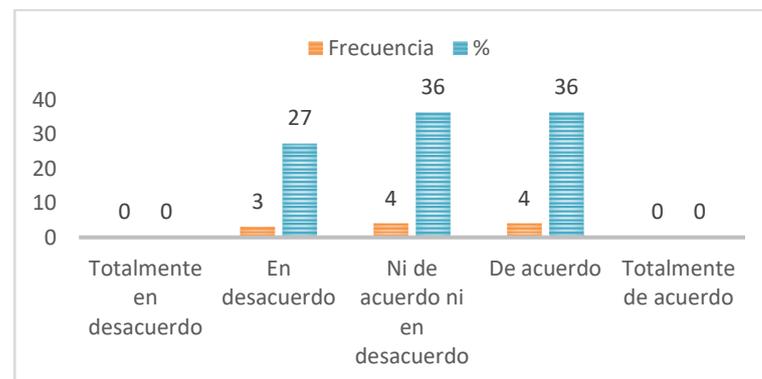
La institución ha obtenido logros importantes porque se han tomado riesgos en los momentos oportunos

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 19

La institución ha obtenido logros importantes porque se han tomado riesgos en los momentos oportunos



Nota. Tomado de Tabla 23

Interpretación

Se observa que el 36% de personal manifestó estar “de acuerdo” mientras que el 27% manifestó estar “en desacuerdo”, lo cual indica que se toma riesgos y de esa forma se obtienen mejores resultados, esto debe mantenerse ya que contribuye a la mejora constante.

Tabla 24

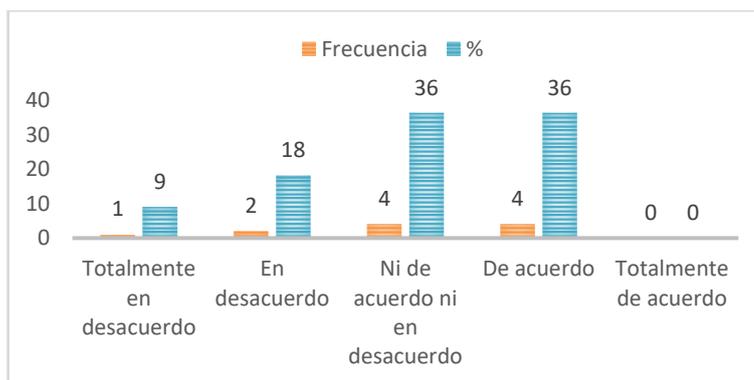
La dirección de la institución está dispuesta a correr los riesgos por una buena iniciativa

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 20

La dirección de la institución está dispuesta a correr los riesgos por una buena iniciativa



Nota. Tomado de Tabla 24

Interpretación

Se observa que el 36% de personal manifestó estar “de acuerdo”, el 36% no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 18% manifestó estar “en desacuerdo” lo cual indica que los directivos toman en cuenta la iniciativa de los trabajadores y están dispuestos a tomar riesgos para obtener mayores resultados.

E. Dimensión relaciones

Tabla 25

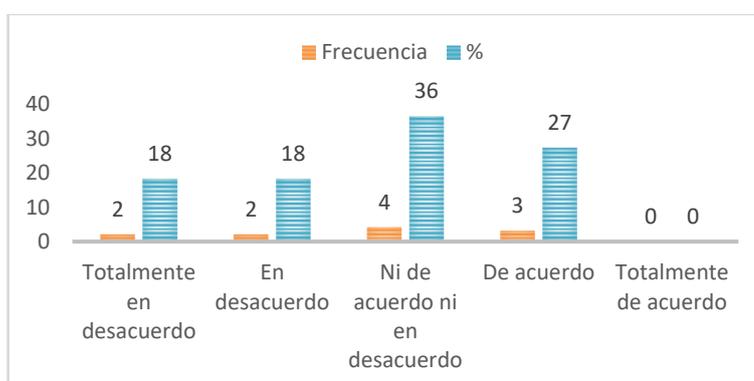
Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 21

Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa



Nota. Tomado de Tabla 25

Interpretación

Se observa que el 27% del personal manifiesta estar “de acuerdo” mientras que el 18% manifiesta estar “en desacuerdo” con respecto a la pregunta establecida, esto indica que entre los trabajadores si prevalece una atmósfera amistosa, lo cual facilita el trabajo y se obtienen mayores resultados.

Tabla 26

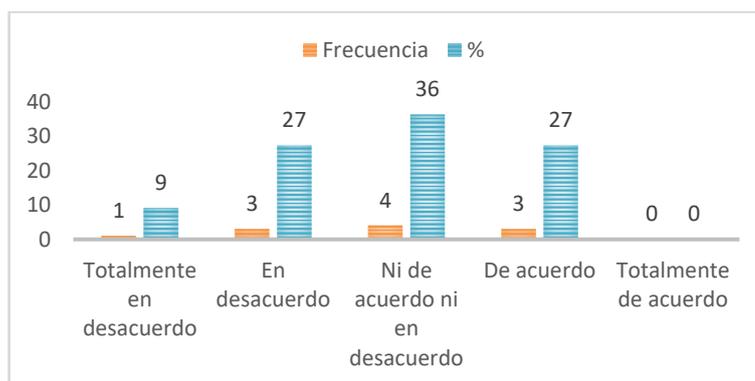
El ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 22

El ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones



Nota. Tomado de Tabla 26

Interpretación

Se observa que el 27% de trabajadores manifestaron estar “de acuerdo” mientras que el 36% manifestó no estar “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y el 36% “ni de acuerdo ni en desacuerdo” lo cual indica que el ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones, lo que es favorable para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 27

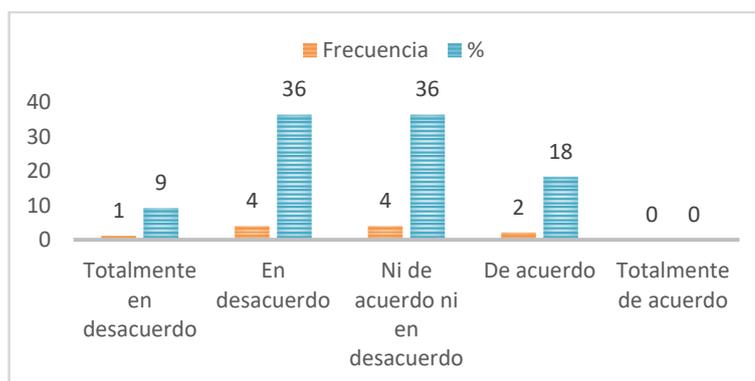
En la institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	2	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 23

En la institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás



Nota. Tomado de Tabla 27

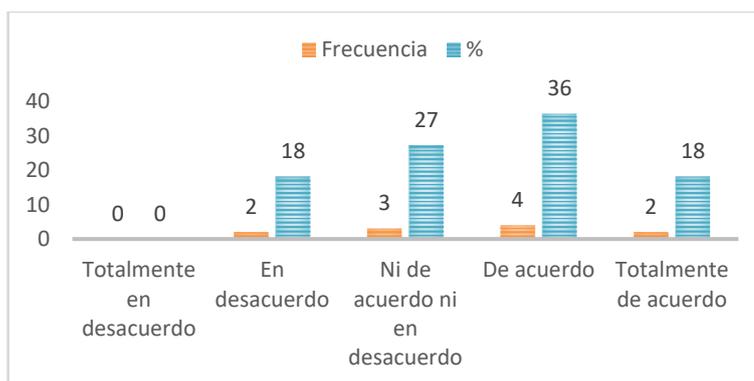
Interpretación

Se puede observar con respecto a la pregunta realizada que el 36% de personal está “en desacuerdo”, el 9 % están “totalmente en desacuerdo”, lo cual indica que existe compañerismo lo cual fomenta un ambiente de trabajo favorable y contribuye a al bienestar del trabajador.

Tabla 28*Es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores de la institución*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 24*Es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores de la institución*

Nota. Tomado de Tabla 28

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta realizada que el 36% de personal está “de acuerdo” mientras que el 18% de personal manifiesta estar “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores, esto se debe corregir para mejorar los procesos institucionales.

Tabla 29

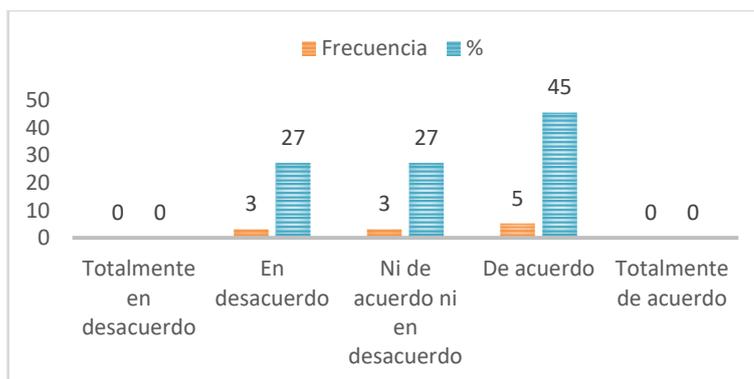
En la institución existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 25

En la institución existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal



Nota. Tomado de Tabla 29

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta realizada que el 45% del personal manifiesta estar “de acuerdo” mientras que el 27% está “en desacuerdo” lo cual indica que en la institución si existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal.

F. Dimensión cooperación

Tabla 30

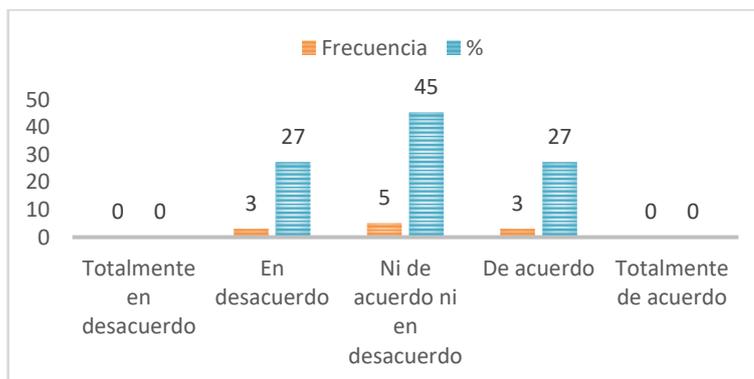
En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 26

En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal



Nota. Tomado de Tabla 30

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta realizada que el 27% de personal está “de acuerdo”, mientras que el 27% está “en desacuerdo”, así también el 45% manifiesta estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que la institución busca la mejora continua a través del mejoramiento del rendimiento laboral de manera regular.

Tabla 31

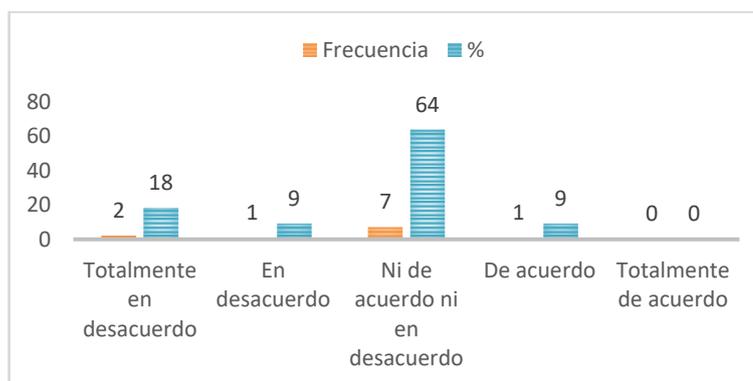
La administración de la institución muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	64%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 27

La administración de la institución muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes



Nota. Tomado de Tabla 31

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta realizada que el 64% de personal manifiesta estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” mientras que el 18% está “totalmente en desacuerdo” lo cual indica que la administración de la institución no muestra interés o preocupación por los problemas e inquietudes de los trabajadores.

Tabla 32

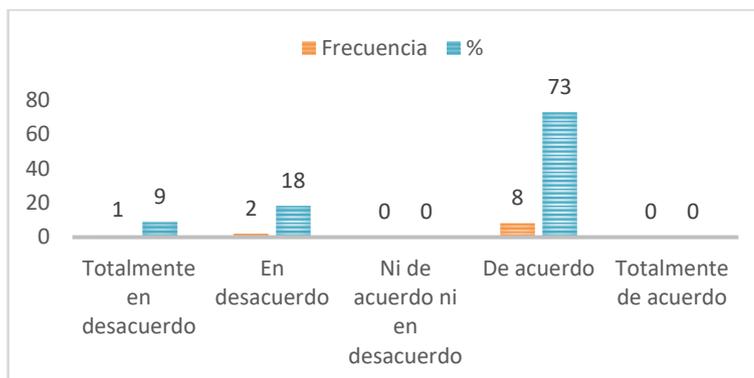
En esta institución cuando tengo un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 28

En esta institución cuando tengo un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros



Nota. Tomado de Tabla 32

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de trabajadores está “de acuerdo” mientras que el 18% está “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución existe apoyo tanto entre compañeros como de los jefes hacia los trabajadores, esto denota un ambiente laboral bueno lo cual conlleva a obtener mejores resultados.

Tabla 33

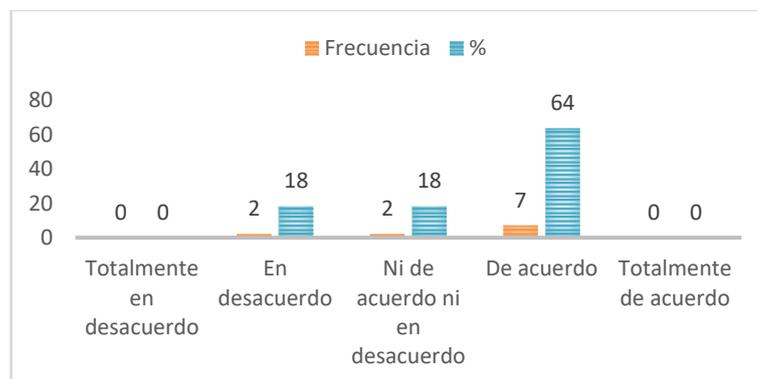
En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	7	64%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 29

En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo



Nota. Tomado de Tabla 33

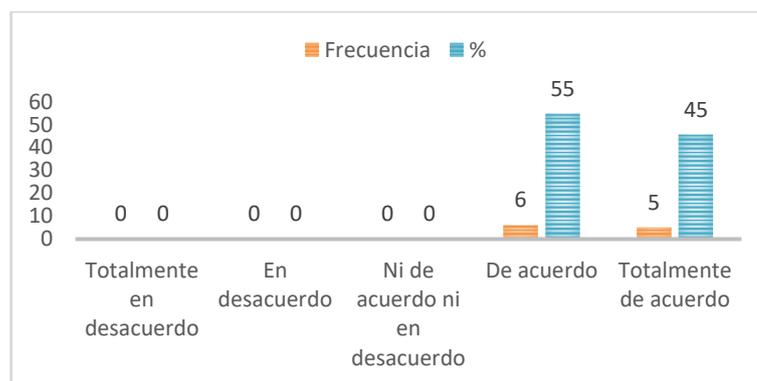
Interpretación

Se observa que respecto a la pregunta realizada el 64% de trabajadores están "de acuerdo" en que en la institución se espera un alto rendimiento en el desempeño de sus tareas, sin embargo, el 18% manifiestan estar "en desacuerdo". Esto indica que hay preocupación por obtener mejores resultados en busca del cumplimiento de objetivos.

Tabla 34*Me siento orgulloso de mi desempeño*

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	5	45%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 30*Me siento orgulloso de mi desempeño*

Nota. Tomado de Tabla 34

Interpretación

Se observa que respecto a la pregunta planteada el 55% de trabajadores están “de acuerdo” y el 45% “totalmente de acuerdo”, esto indica que se sienten orgullosos de su desempeño laboral lo que conlleva a una mayor satisfacción personal en cuanto a la contribución que se realiza a la institución, esto mejora el rendimiento institucional.

G. Dimensión estándares

Tabla 35

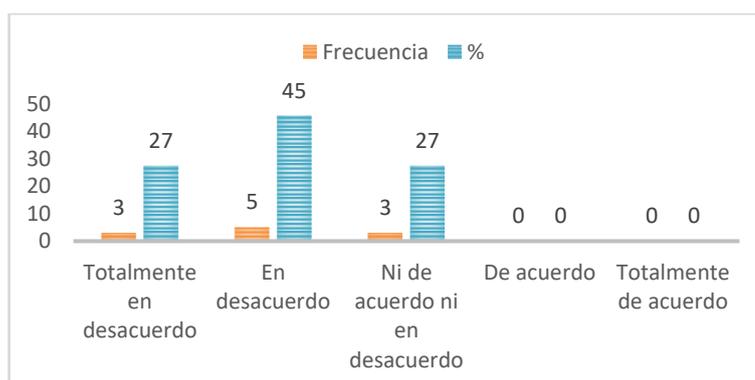
La institución cuenta con programas de capacitación

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	5	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 31

La institución cuenta con programas de capacitación



Nota. Tomado de Tabla 35

Interpretación

Se observa que respecto a la pregunta planteada el 45% de trabajadores están “en desacuerdo” mientras que el 27% de trabajadores está “totalmente en desacuerdo” lo cual indica que la institución no cuenta con programas de capacitación. Esto se debe corregir para mejorar las habilidades en busca de cumplir los objetivos institucionales.

Tabla 36

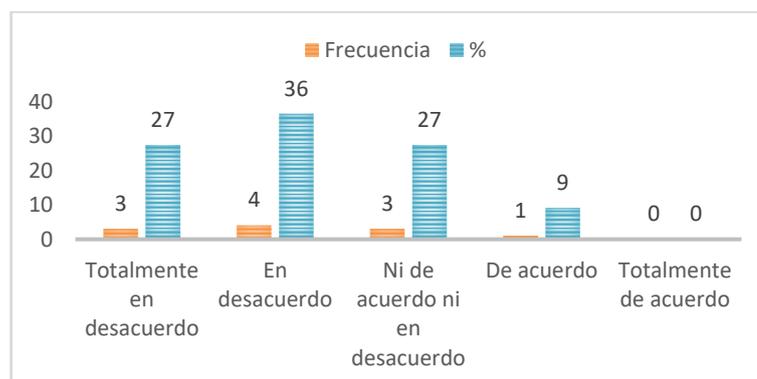
La institución le da especial relevancia al enriquecimiento de los conocimientos de los trabajadores

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	27%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 32

La institución le da especial relevancia al enriquecimiento de los conocimientos de los trabajadores



Nota. Tomado de Tabla 36

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 36% de trabajadores está “en desacuerdo” mientras que el 27% de trabajadores está “totalmente en desacuerdo”, esto sugiere que en la institución se le da poca relevancia al enriquecimiento de sus conocimientos. Esto se debe corregir para mejorar el rendimiento laboral y obtener un mayor desempeño laboral.

Tabla 37

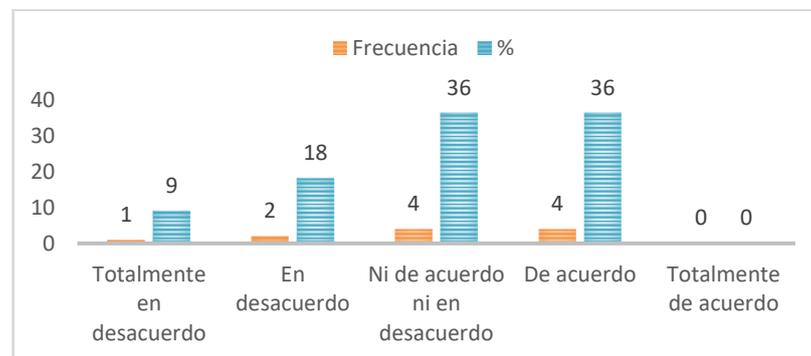
Las tareas son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 33

Las tareas son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador



Nota. Tomado de Tabla 37

Interpretación

En relación a la pregunta planteada que el 36% de trabajadores están “de acuerdo” mientras que el 18% de trabajadores están “en desacuerdo”, lo cual indica que las tareas institucionales si son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador.

Tabla 38

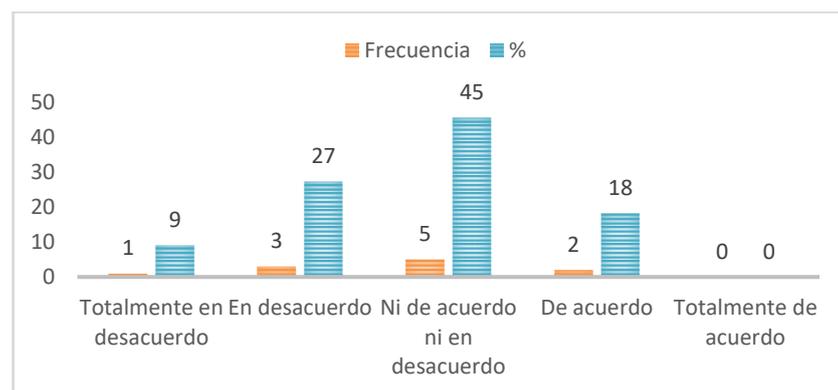
Mis aspiraciones profesionales dentro de la institución son tomadas en cuenta por la administración (jefes)

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	2	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 34

Mis aspiraciones profesionales dentro de la institución son tomadas en cuenta por la administración (jefes)



Nota. Tomado de Tabla 38

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% de trabajadores están “en desacuerdo”, el 18% de trabajadores están “de acuerdo” mientras que el 45% manifiesta estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, esto sugiere que en la institución las aspiraciones profesionales de los trabajadores no son tomados en cuenta. Esto se debe corregir para mejorar el rendimiento laboral y obtener un mayor desempeño laboral.

Tabla 39

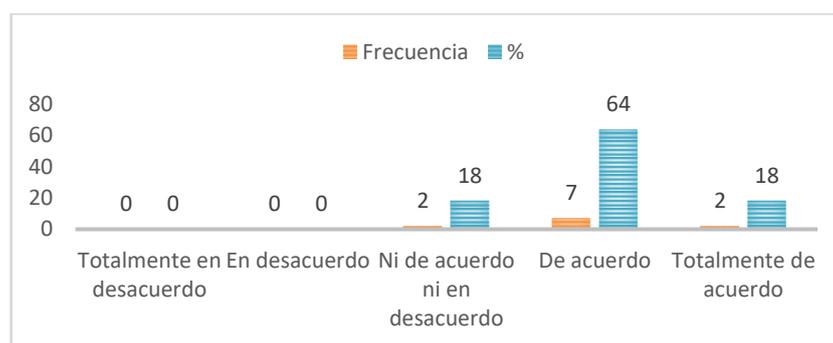
Las actividades que realizo contribuyen a mi desarrollo personal y profesional

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	7	64%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 35

Las actividades que realizo contribuyen a mi desarrollo personal y profesional



Nota. Tomado de Tabla 39

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 64% de trabajadores están “de acuerdo mientras que el 18% está “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que los trabajadores perciben que las actividades que realizan si contribuyen a su desarrollo personal y profesional.

H. Dimensión conflictos

Tabla 40

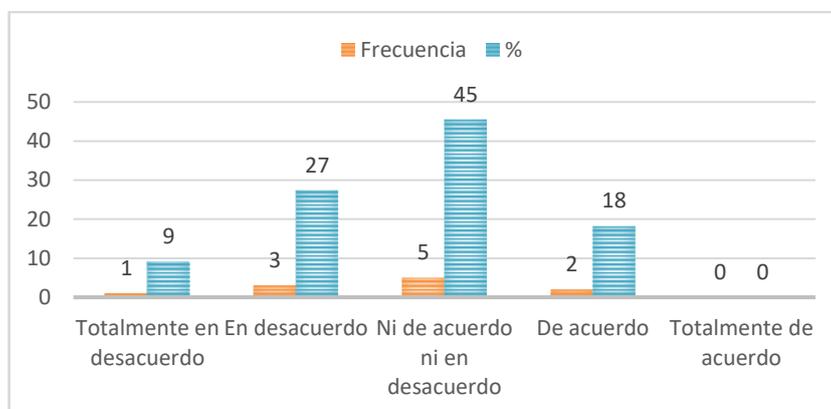
En esta institución no se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a un acuerdo

criterio	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	2	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 36

En esta institución no se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a un acuerdo



Nota. Tomado de Tabla 40

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% de personal está “en desacuerdo” mientras que el 18% de personal está “de acuerdo”, esto sugiere que en la institución se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a acuerdos y, de esta manera, mejorar el desempeño institucional.

Tabla 41

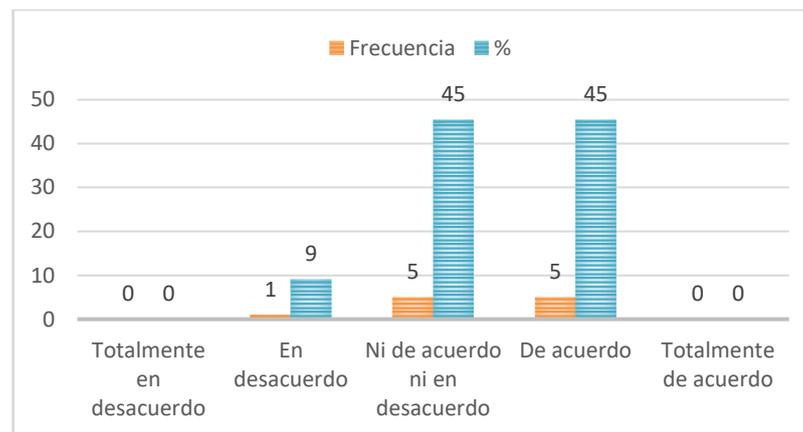
Las discrepancias entre personas o áreas se manejan de forma interna sin necesidad de recurrir a la dirección

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 37

Las discrepancias entre personas o áreas se manejan de forma interna sin necesidad de recurrir a la dirección



Nota. Tomado de Tabla 41

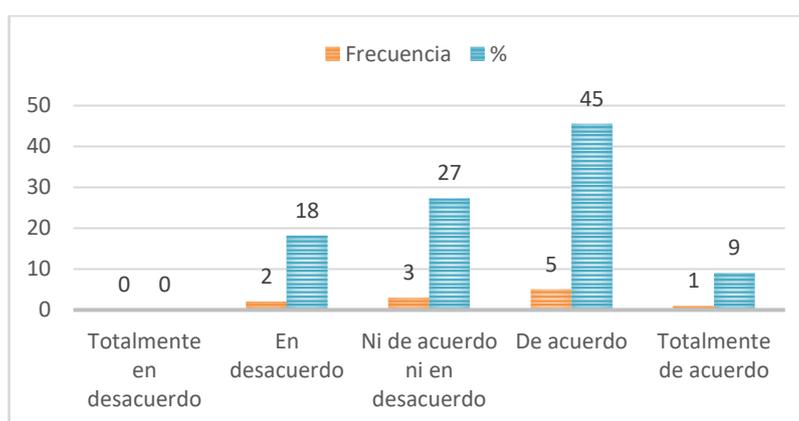
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 45% de trabajadores está “de acuerdo”, el 9% está “en desacuerdo”, mientras que el 45% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que las discrepancias que se manifiestan entre compañeros o áreas se resuelven de manera interna sin necesidad de recurrir a la dirección.

Tabla 42*Evito justificar mis acciones y estar a la defensiva*

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 38*Evito justificar mis acciones y estar a la defensiva*

Nota. Tomado de Tabla 42

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 45% de trabajadores están “de acuerdo” mientras que el 18% manifiesta estar “en desacuerdo”, lo cual indica que los trabajadores evitan justificar sus acciones y estar a la defensiva lo cual denota un mejor ambiente laboral.

Tabla 43

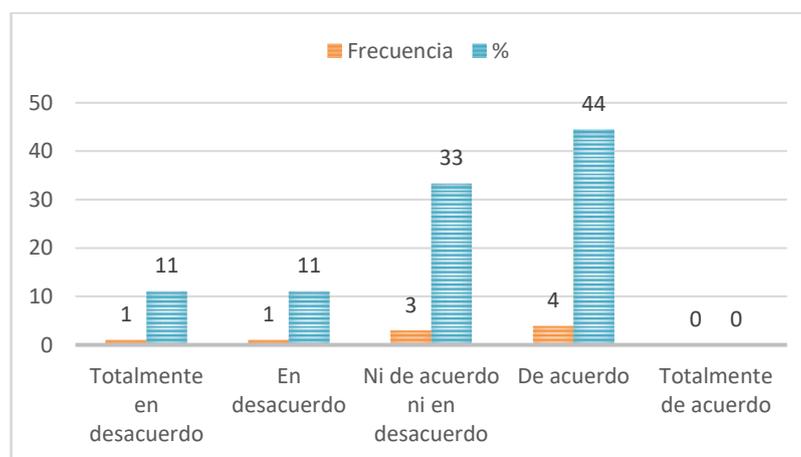
La comunicación con las diversas áreas es buena en relación al acceso de información

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	1	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 39

La comunicación con las diversas áreas es buena en relación al acceso de información



Nota. Tomado de Tabla 43

Interpretación

Se observa respecto a la pregunta planteada que el 44% de trabajadores está “de acuerdo” mientras que el 11% están “en desacuerdo”, lo cual indica que la comunicación interna entre las áreas institucionales en relación al acceso e intercambio de información es buena, esto denota una mejora en los procesos.

Tabla 44

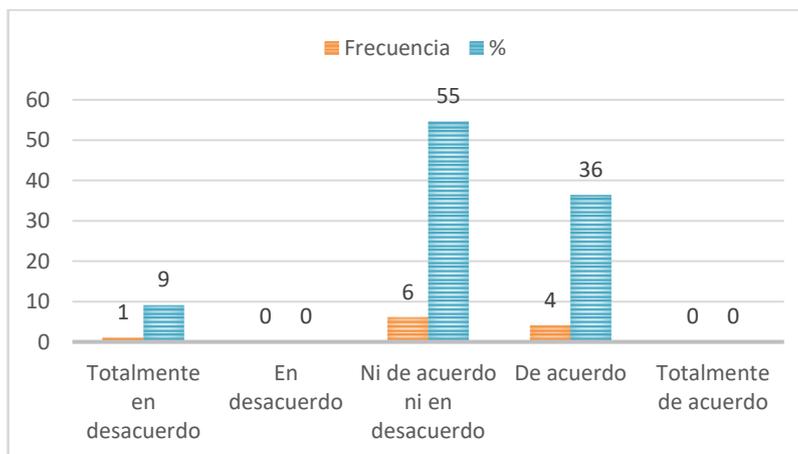
Los trabajadores pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con su jefe

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	55%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 40

Los trabajadores pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con su jefe



Nota. Tomado de Tabla 44

Interpretación

Se observa respecto a la pregunta planteada que el 36% de trabajadores está “de acuerdo” mientras que el 55% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que los trabajadores pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes, esto denota una buena comunicación.

I. Dimensión identidad

Tabla 45

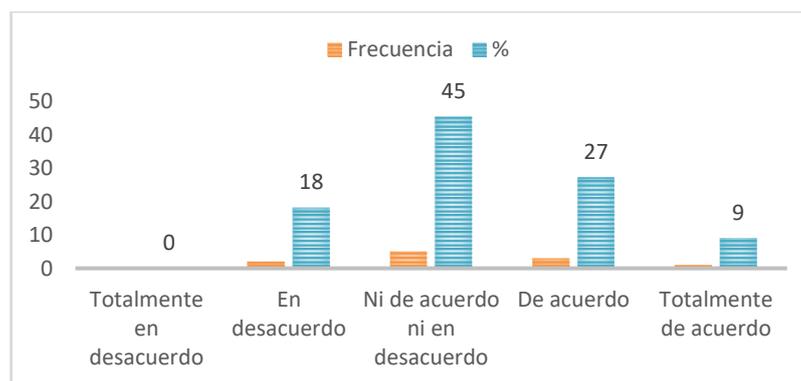
Lealtad del personal a la institución

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 41

Lealtad del personal a la institución



Nota. Tomado de Tabla 45

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% de personal está “de acuerdo”, el 45% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 18% está “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución la lealtad de los trabajadores hacia la institución es regular, esto se debe corregir ya que afecta de manera negativa a la identidad institucional y por lo tanto al cumplimiento de objetivos.

Tabla 46

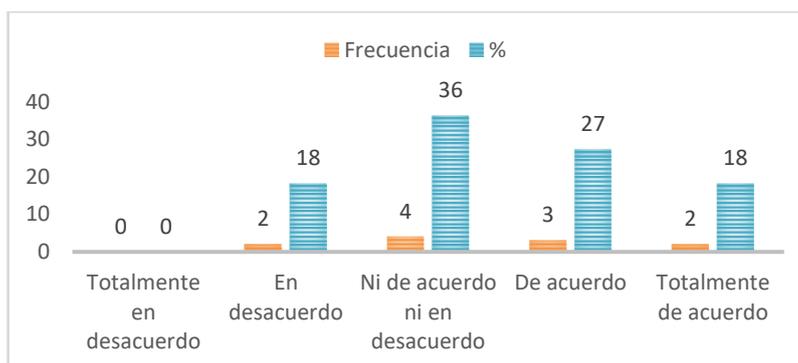
Los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	3	27%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 42

Los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución



Nota. Tomado de Tabla 46

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% de personal está “de acuerdo”, el 18% está “totalmente de acuerdo” mientras que el 18% está “en desacuerdo”, lo cual indica que los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución. Esto se debe corregir para evitar efectos negativos en el desempeño institucional.

Tabla 47

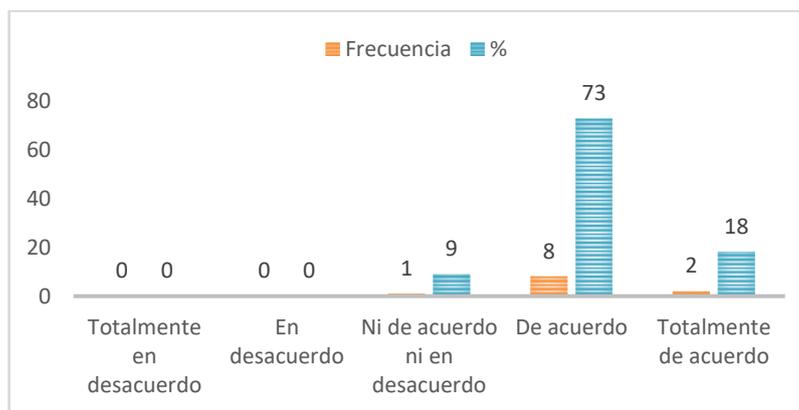
Siento que con mi esfuerzo contribuyo en el logro de los objetivos institucionales

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 43

Siento que con mi esfuerzo contribuyo en el logro de los objetivos institucionales



Nota. Tomado de Tabla 47

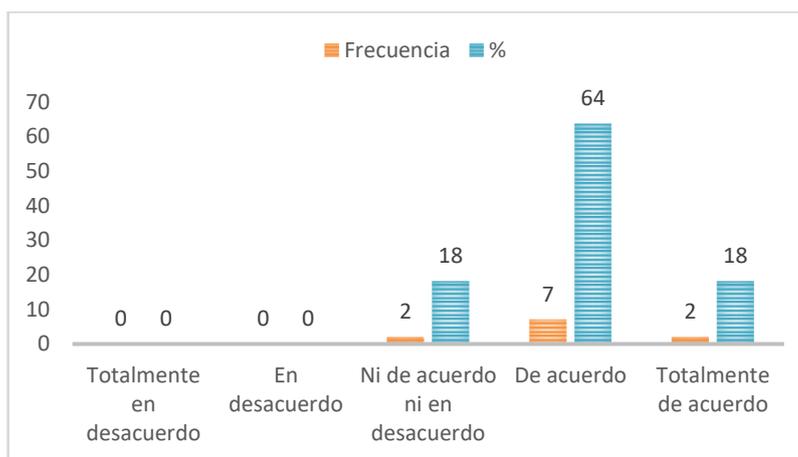
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de personal está “de acuerdo” y el 18% está “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que el esfuerzo de los trabajadores si contribuye al logro y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 48*Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución*

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	7	64%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 44*Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución*

Nota. Tomado de Tabla 48

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 64% de personal está “de acuerdo” y el 18% está “totalmente de acuerdo, lo cual indica que sienten orgullo de formar parte de la institución. Esto contribuye a obtener un mejor rendimiento laboral y una mayor satisfacción del personal.

Tabla 49

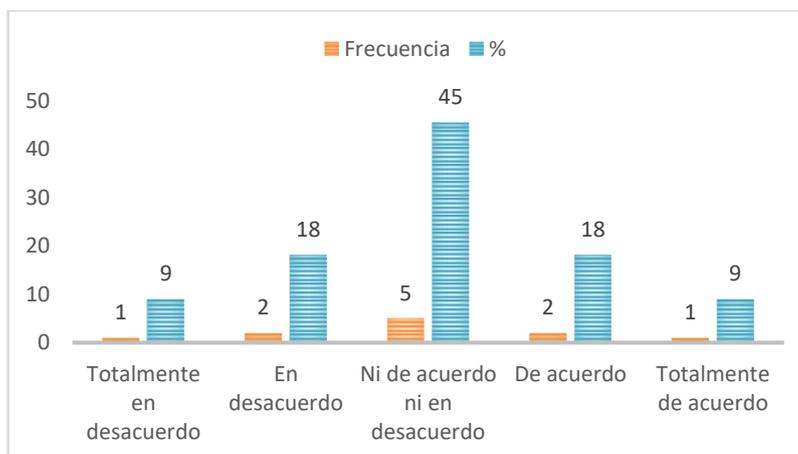
Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	2	18%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 45

Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo



Nota. Tomado de Tabla 49

Interpretación

De acuerdo a la pregunta planteada el 18% de personal está “de acuerdo”, el 9% está “totalmente de acuerdo” mientras que el 45% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que los trabajadores si recomiendan a la institución como un buen lugar de trabajo.

Tabla 50

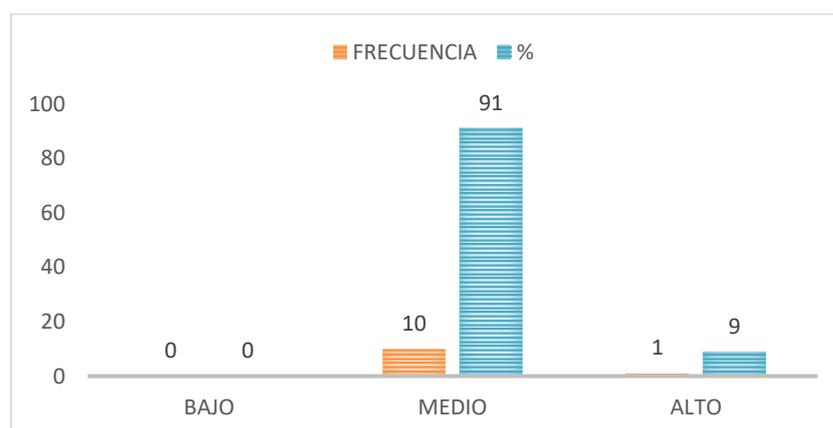
Nivel de Clima Organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	10	91%
Alto	1	9%
Total	11	100%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de la información y baremación.

Figura 46

Nivel de Clima Organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota



Nota. Tomado de Tabla 50

Interpretación

Se observa que el 91% de trabajadores califican al clima organizacional en un nivel “medio” y el 9% en nivel “alto”. Esto indica que se deben implementar diversas actividades de mejora y motivación al personal de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota para obtener un mayor porcentaje y mejorar el clima organizacional.

5.1.2. Resultados del cuestionario de diagnóstico de productividad

A. Dimensión eficiencia

Tabla 51

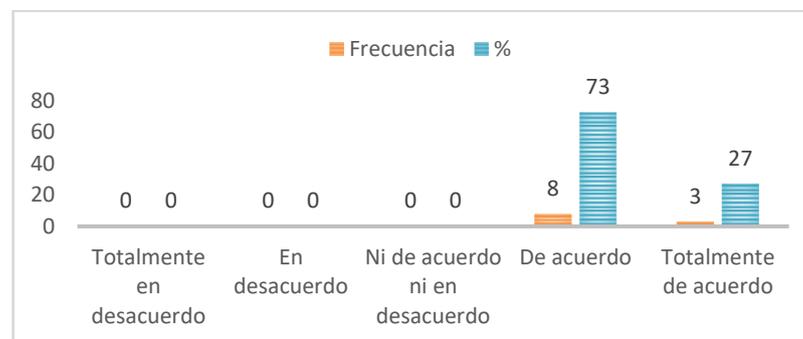
Cumpla con las tareas y obligaciones en el menor tiempo del establecido por el área

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	3	27%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 47

Cumpla con las tareas y obligaciones en el menor tiempo del establecido por el área



Nota. Tomado de Tabla 51

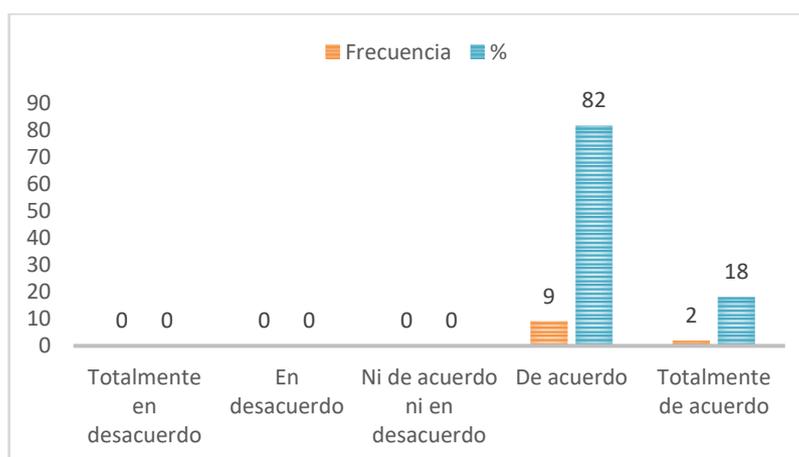
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de personal está “de acuerdo” y el 27% está “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que los trabajadores están satisfechos con el cumplimiento de sus tareas y obligaciones y los cumplen en el menor tiempo establecido.

Tabla 52*Realizo las tareas asignadas utilizando correctamente los recursos*

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	9	82%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 48*Realizo las tareas asignadas utilizando correctamente los recursos*

Nota. Tomado de Tabla 52

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 82% de personal está “de acuerdo” y el 18% está “totalmente de acuerdo” lo cual indica que si realizan su trabajo utilizando correctamente los recursos brindados por la institución.

Tabla 53

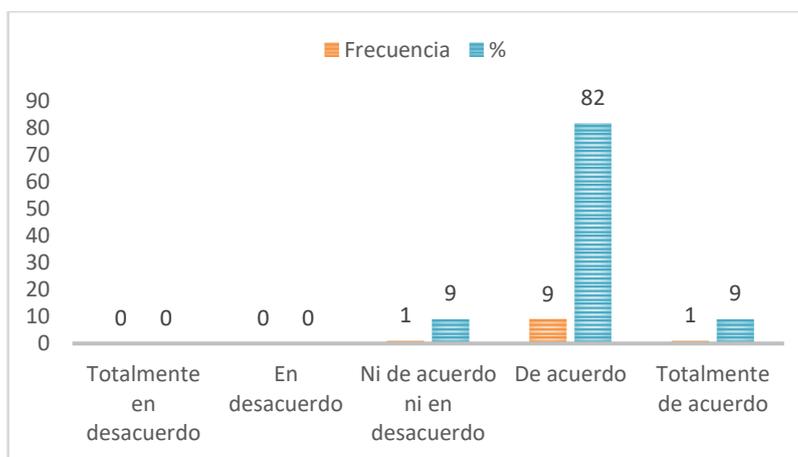
Distribuyo mi tiempo y esfuerzo de manera que consigo la mayoría de los objetivos que me propongo

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	9	82%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 49

Distribuyo mi tiempo y esfuerzo de manera que consigo la mayoría de los objetivos que me propongo



Nota. Tomado de Tabla 53

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 82% de personal está “de acuerdo” y el 9% está “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que los trabajadores distribuyen su tiempo y esfuerzo de tal manera que cumplan con los objetivos establecidos.

Tabla 54

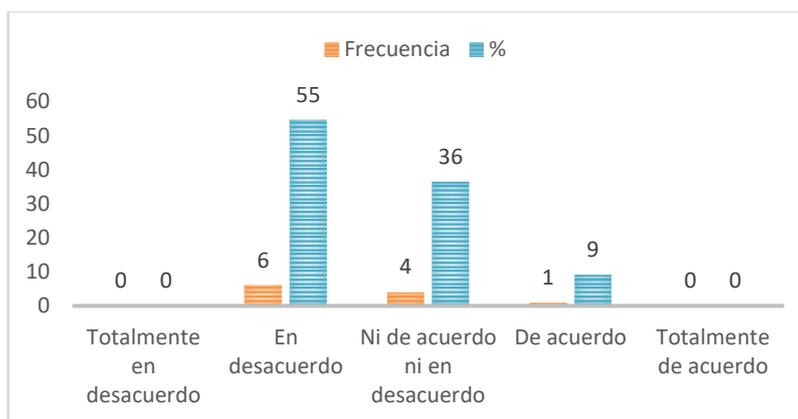
Los recursos materiales del área son suficientes para cumplir con mis labores

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 50

Los recursos materiales del área son suficientes para cumplir con mis labores



Nota. Tomado de Tabla 54

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta establecida que el 55% de personal está “en desacuerdo”, el 36% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 9% está “de acuerdo”, lo cual indica que los recursos materiales que se les brinda para realizar sus labores no son suficientes. Esto se debe corregir para mejorar el desempeño institucional.

Tabla 55

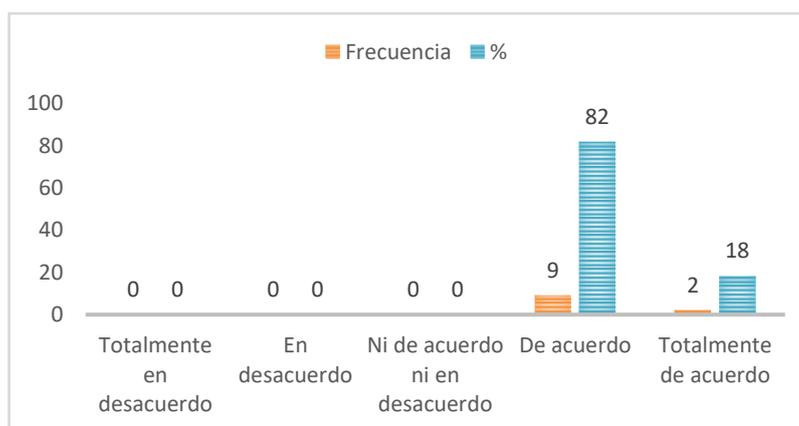
Dedica tiempo para analizar sus tareas realizadas, identificar errores y como potenciar sus habilidades

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	9	82%
Totalmente de acuerdo	2	18%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 51

Dedica tiempo para analizar sus tareas realizadas, identificar errores y como potenciar sus habilidades



Nota. Tomado de Tabla 55

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 82% de personal está “de acuerdo” y el 18% está “totalmente de acuerdo”, lo que indica que los trabajadores se preocupan por analizar sus tareas realizadas, identificar errores y potenciar sus habilidades, esto contribuye a un mejor desempeño institucional.

Tabla 56

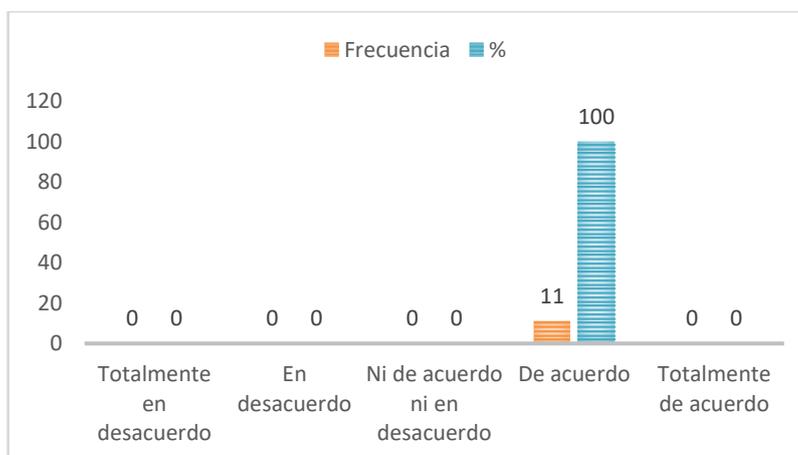
Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	11	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 52

Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo



Nota. Tomado de Tabla 56

Interpretación

De acuerdo a la pregunta planteada se puede observar que el 100% de personal está “de acuerdo”, lo cual indica que los trabajadores dedican tiempo para potenciar las habilidades de su equipo, esto mejora el desempeño interno de las áreas.

Tabla 57

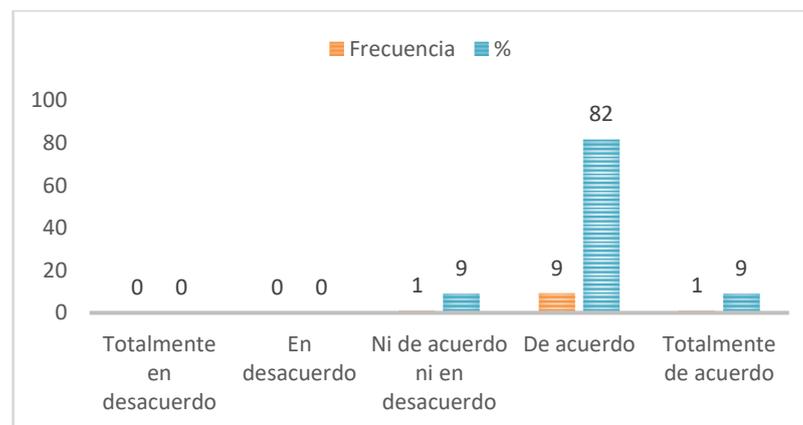
Hago revisión de mis áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en la institución

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	9	82%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 53

Hago revisión de mis áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en la institución



Nota. Tomado de Tabla 57

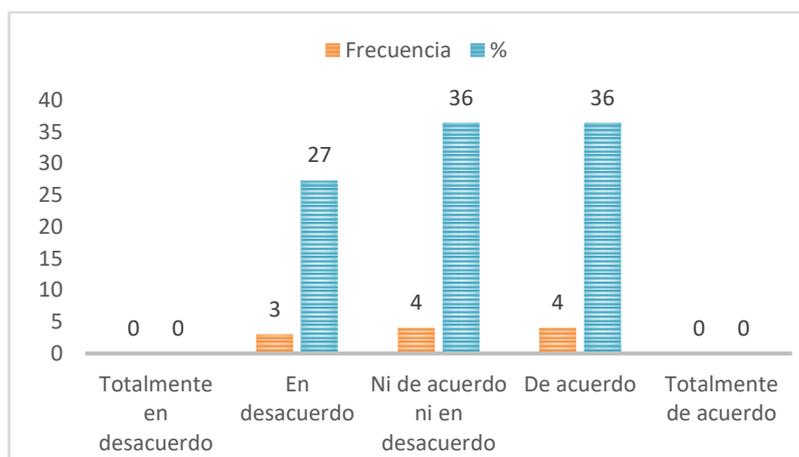
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 82% de personal está “de acuerdo” mientras que el 9% está “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que los trabajadores se preocupan por revisar sus áreas de responsabilidad, objetivos y planes, en busca del cumplimiento de objetivos institucionales.

Tabla 58*El trabajo que realizo está acorde con mi preparación profesional*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	4	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 54*El trabajo que realizo está acorde con mi preparación profesional*

Nota. Tomado de Tabla 58

Interpretación

Se observa respecto a la pregunta planteada que el 36% de personal está “de acuerdo” mientras que el 27% está “en desacuerdo”, lo cual indica que el trabajo asignado y que realizan en la institución está acorde con la preparación profesional de cada uno, esto contribuye a un mejor rendimiento institucional.

B. Dimensión eficacia

Tabla 59

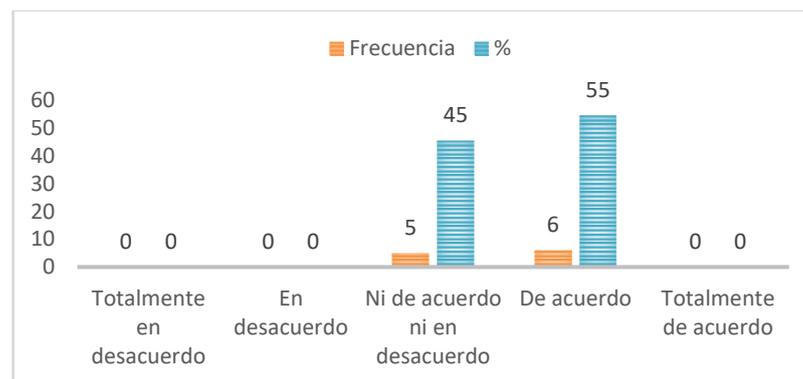
Invierto tiempo en definir con detalle objetivos semanales, mensuales, trimestrales, anuales y a más largo plazo

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 55

Invierto tiempo en definir con detalle objetivos semanales, mensuales, trimestrales, anuales y a más largo plazo



Nota. Tomado de Tabla 59

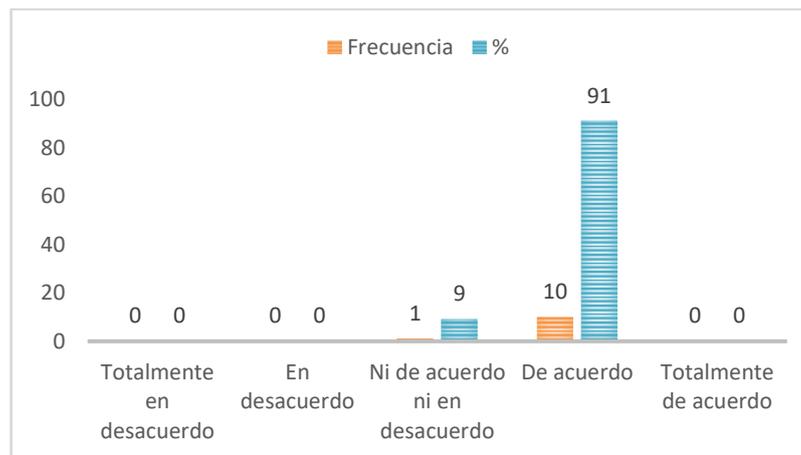
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 55% de personal está “de acuerdo” mientras que el 45% de personal manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que los trabajadores definen sus objetivos semanales, mensuales, trimestrales y anuales en busca de alcanzar los objetivos institucionales.

Tabla 60*Mi trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	10	91%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 56*Mi trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales*

Nota. Tomado de Tabla 60

Interpretación

De acuerdo a la pregunta planteada se puede observar que el 91% de personal está “de acuerdo” mientras que el 9% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que el trabajo que realizan los trabajadores está acorde a las metas institucionales lo que denota un mejor desempeño.

Tabla 61

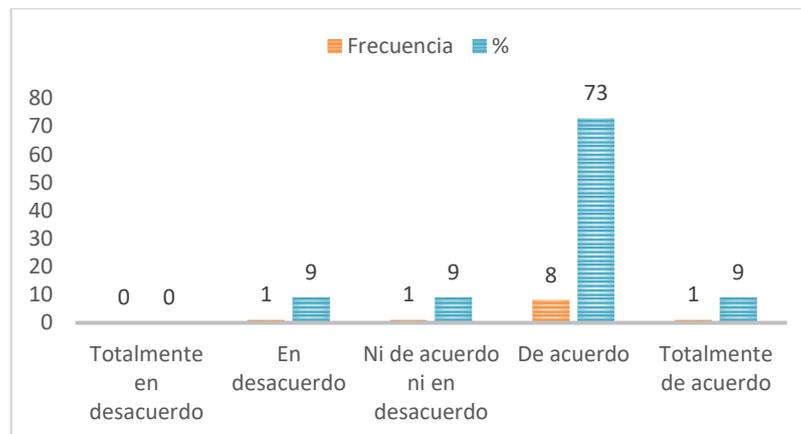
Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento personal y profesional y mejora económica

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	1	9%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 57

Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento personal y profesional y mejora económica



Nota. Tomado de Tabla 61

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de personal está “de acuerdo” mientras que el 9% manifiesta estar “en desacuerdo”, lo cual indica que el trabajo que realizan les da oportunidades de crecimiento personal y profesional, lo que denota una mayor satisfacción laboral.

Tabla 62

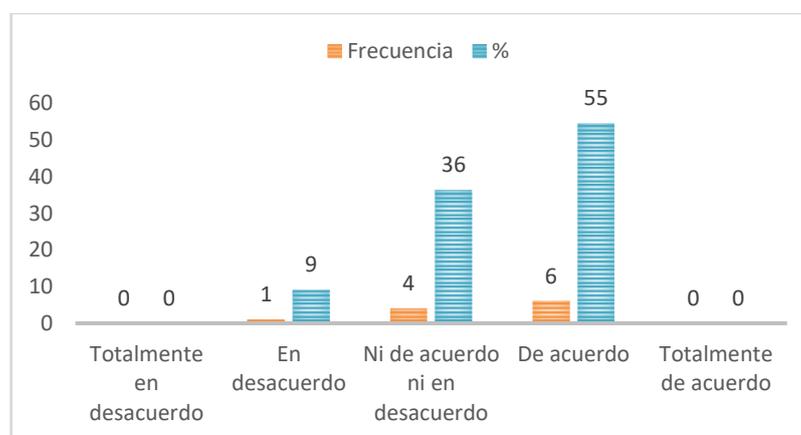
Los objetivos institucionales están bien establecidos y me facilitan el cumplimiento de mis labores para lograrlos

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 58

Los objetivos institucionales están bien establecidos y me facilitan el cumplimiento de mis labores para lograrlos



Nota. Tomado de Tabla 62

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 55% de personal manifiesta estar “de acuerdo” mientras que el 9% está “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución los objetivos y metas están bien establecidas lo que facilita el cumplimiento de las labores de los trabajadores.

Tabla 63

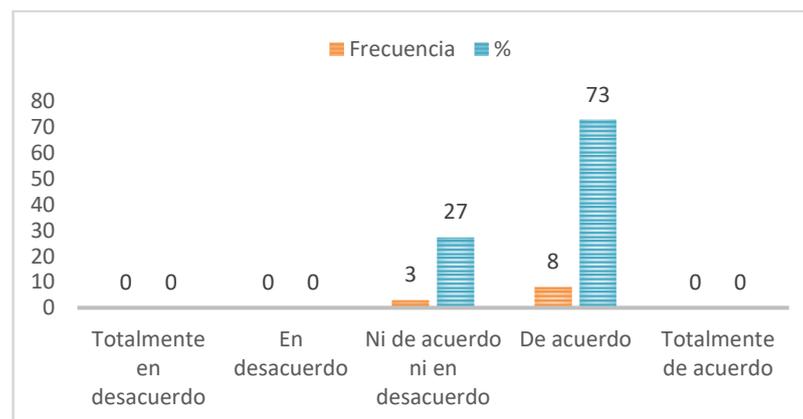
Existen cambios de personal continuamente lo cual dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 59

Existen cambios de personal continuamente lo cual dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas



Nota. Tomado de Tabla 63

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% de personal está “de acuerdo” mientras que el 27% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que hay una alta rotación de personal en el área, lo que dificulta cumplir con las actividades programadas. Esto se debe corregir para mejorar el rendimiento institucional y cumplir los objetivos.

Tabla 64

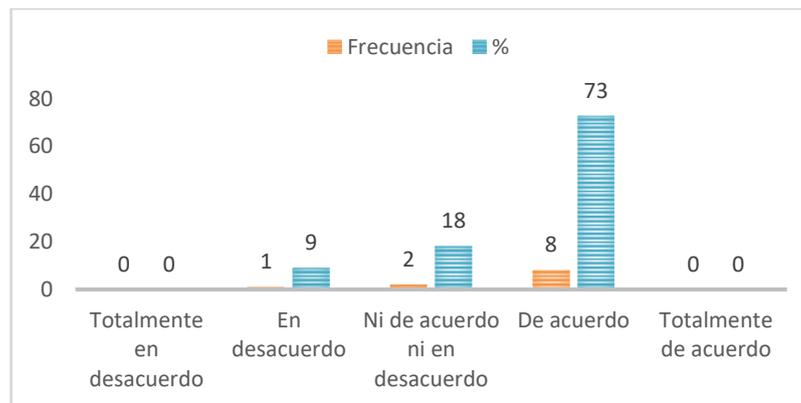
Mis ideas y aportes son tomados en cuenta y valorados por mis superiores

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	8	73%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 60

Mis ideas y aportes son tomados en cuenta y valorados por mis superiores



Nota. Tomado de Tabla 64

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 73% del personal está “de acuerdo” mientras que el 9% está “en desacuerdo”, lo que indica que las ideas y aportes que realizan los trabajadores si son tomados en cuenta por sus superiores, esto contribuye al cumplimiento de objetivos.

Tabla 65

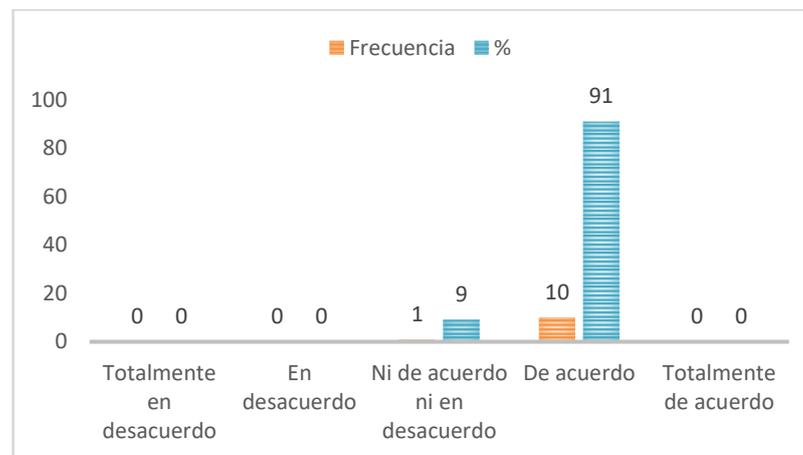
He definido mis áreas de responsabilidad y los roles que desempeño en cada una

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	10	91%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 61

He definido mis áreas de responsabilidad y los roles que desempeño en cada una



Nota. Tomado de Tabla 65

Interpretación

Con respecto a la pregunta planteada se puede observar que el 91% de trabajadores están “de acuerdo” mientras que el 9% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que indica que tienen bien definidos sus roles y sus áreas de responsabilidad a nivel institucional.

Tabla 66

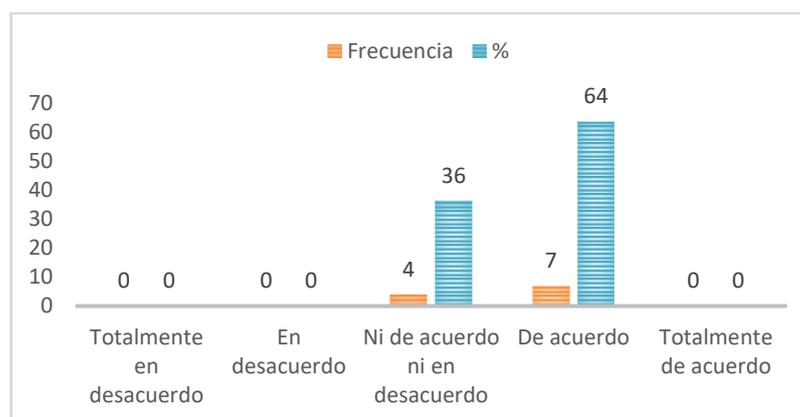
Se realizan reuniones donde se informan los procedimientos y las actividades programadas

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	7	64%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 62

Se realizan reuniones donde se informan los procedimientos y las actividades programadas



Nota. Tomado de Tabla 66

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 64% del personal está “de acuerdo” mientras que el 36% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que denota que en la institución si se realizan reuniones para informar los procedimientos y actividades programadas, esto denota una buena comunicación institucional.

C. Dimensión efectividad

Tabla 67

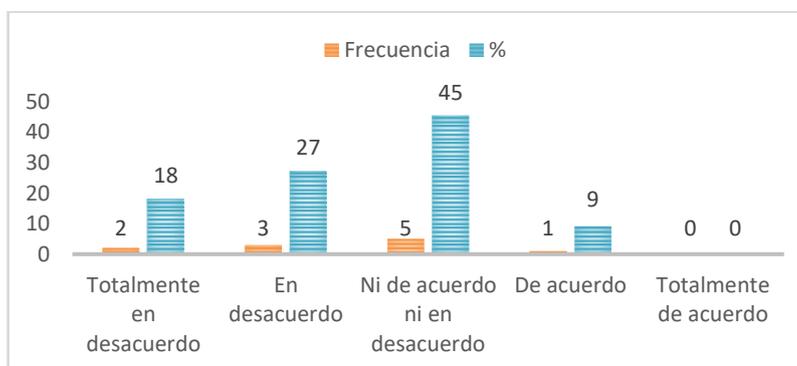
Mis superiores se preocupan por evaluar el cumplimiento de los objetivos y los logros obtenidos

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	18%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	45%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 63

Mis superiores se preocupan por evaluar el cumplimiento de los objetivos y los logros obtenidos



Nota. Tomado de Tabla 67

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% del personal está “en desacuerdo” mientras que le 18% manifiesta estar “totalmente desacuerdo”, lo que indica que en la institución no se realiza una evaluación del cumplimiento de objetivos y logros obtenidos. Esto debe corregirse para evitar afectar negativamente el desempeño institucional.

Tabla 68

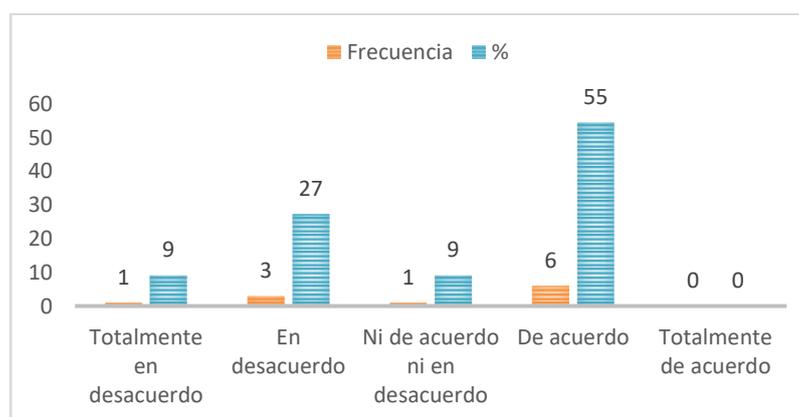
Se realizan reuniones con el personal para comunicar logros y evaluar dificultades

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9%
De acuerdo	6	55%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 64

Se realizan reuniones con el personal para comunicar logros y evaluar dificultades



Nota. Tomado de Tabla 68

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta establecida que el 55% de personal está “de acuerdo” mientras que el 27% manifiesta estar “en desacuerdo”, lo cual indica que en la institución si se realizan reuniones para informar a los trabajadores sobre logros obtenidos y evaluar dificultades que se presenten. Esto denota que existe una buena comunicación institucional.

Tabla 69

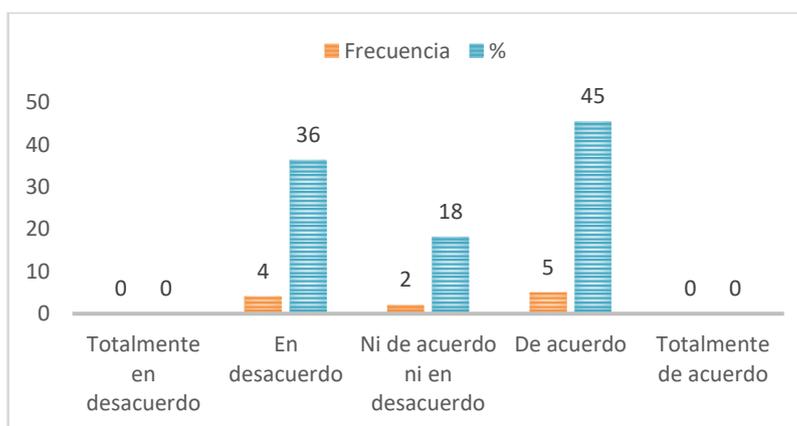
Los logros obtenidos sirven para mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 65

Los logros obtenidos sirven para mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos



Nota. Tomado de Tabla 69

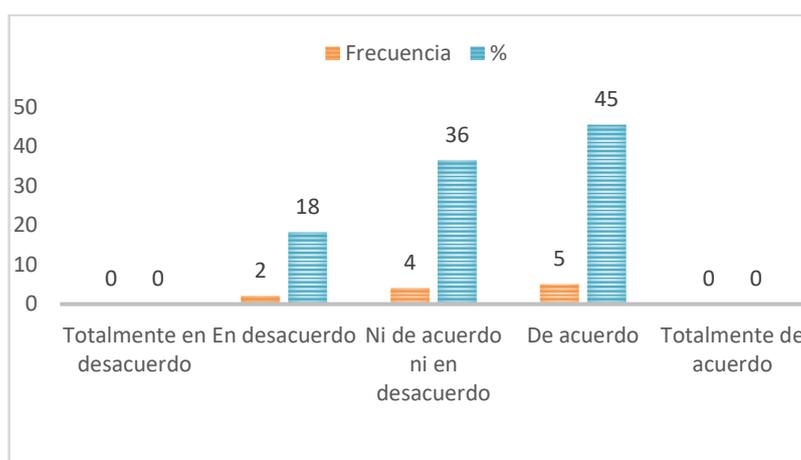
Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 45% de personal está “de acuerdo” mientras que el 36% manifiesta estar “en desacuerdo”, lo que denota que de acuerdo a los logros obtenidos en la institución se busca mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos.

Tabla 70*Mi trabajo contribuye al crecimiento y desarrollo institucional*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36%
De acuerdo	5	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 66*Mi trabajo contribuye al crecimiento y desarrollo institucional*

Nota. Tomado de Tabla 70

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 45% de personal está “de acuerdo” mientras que el 18% manifiesta estar “en desacuerdo”, lo que indica que el trabajo que realizan los trabajadores está acorde con los objetivos y contribuye al crecimiento y desarrollo institucional.

Tabla 71

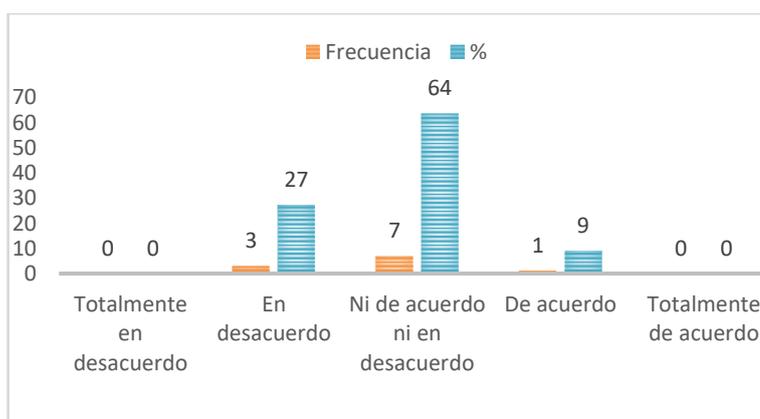
En la institución hay interés por mejorar el talento y las capacidades de los trabajadores

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	64%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 67

En la institución hay interés por mejorar el talento y las capacidades de los trabajadores



Nota. Tomado de Tabla 71

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 27% de personal está “en desacuerdo”, el 9% está “de acuerdo” mientras que el 64% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que denota que en la institución hay un desinterés en cuanto a la mejora de las capacidades de los trabajadores. Esto se debe corregir para mejorar el rendimiento laboral y cumplir con los objetivos.

Tabla 72

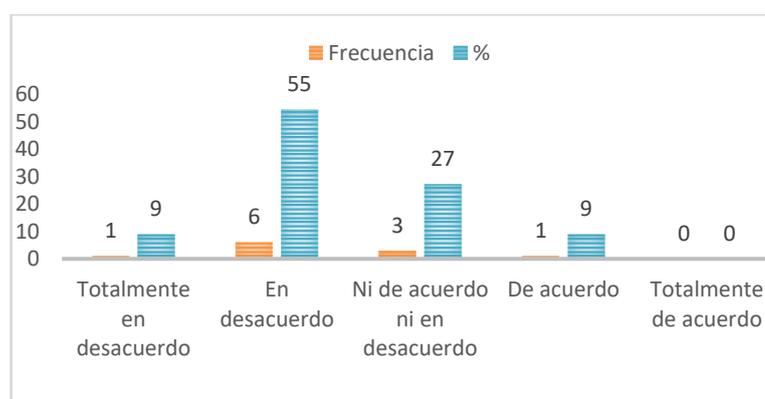
Reclamos o quejas por parte de los usuarios con respecto a la atención brindada en el área

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	9%
En desacuerdo	6	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27%
De acuerdo	1	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 68

Reclamos o quejas por parte de los usuarios con respecto a la atención brindada en el área



Nota. Tomado de Tabla 72

Interpretación

Según la pregunta formulada, se observa que el 55% de personal está “en desacuerdo” mientras que el 9% manifiesta estar “totalmente desacuerdo”, lo cual indica que el área brinda una atención de calidad al no presentarse quejas o reclamos por parte de los usuarios.

Tabla 73

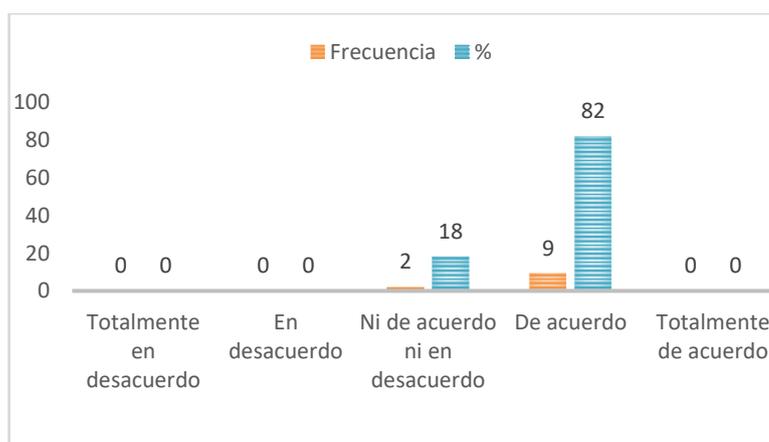
Las deficiencias en el área son tratadas correctamente y se mejoran

criterio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18%
De acuerdo	9	82%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 69

Las deficiencias en el área son tratadas correctamente y se mejoran



Nota. Tomado de Tabla 73

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 82% de personal está “de acuerdo” mientras que el 18% manifiesta no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que indica que en el área se evalúan las deficiencias para poder corregirlas y mejorar en el desempeño institucional.

Tabla 74

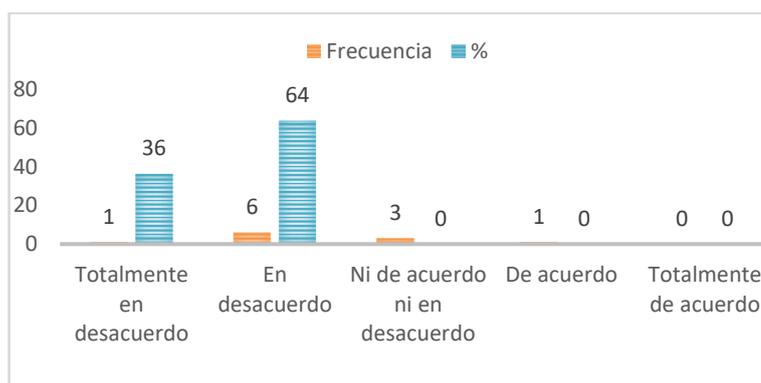
A nivel institucional existe un proceso para dar seguimiento a las deficiencias a través de su evaluación y corrección

Critero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	36%
En desacuerdo	7	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Tomado de encuestas aplicadas

Figura 70

A nivel institucional existe un proceso para dar seguimiento a las deficiencias a través de su evaluación y corrección



Nota. Tomado de Tabla 74

Interpretación

Se observa con respecto a la pregunta planteada que el 64% de trabajadores está “en desacuerdo” mientras que el 36% manifiesta estar “totalmente en desacuerdo”, lo que denota que en la institución no existe un proceso mediante el cual se dé seguimiento a las deficiencias para poder realizar su evaluación y posterior corrección. Esto se debe corregir para mejorar el rendimiento institucional y alcanzar los objetivos.

Tabla 75

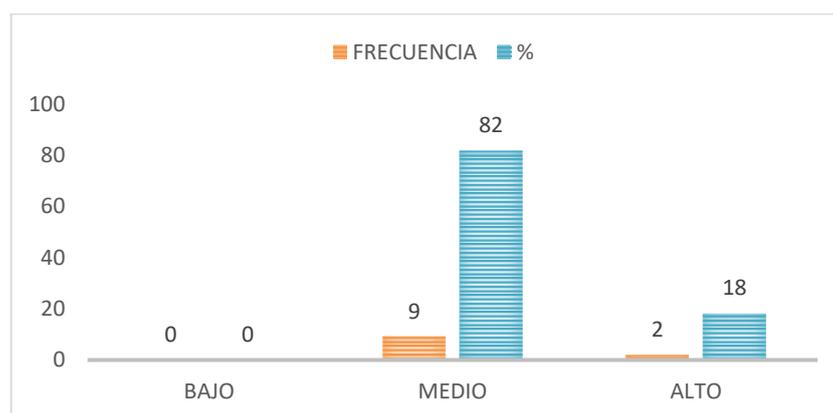
Nivel de Productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	82%
Alto	2	18%
Total	11	100%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de la información y baremación.

Figura 71

Nivel de Productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de salud Chota



Nota. Tomado de Tabla 75

Interpretación

Se observa que el 82% de trabajadores califica a la productividad en un nivel “medio” mientras que el 18% califica en un nivel “alto”, lo que indica que debe buscarse la mejora implementando actividades para fortalecer la confianza y el espíritu de apoyo y trabajo en equipo para maximizar la productividad.

5.2. **Discusión de resultados**

El objetivo del estudio fue establecer la influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de La Dirección Sub Regional de Salud Chota y se planteó como hipótesis que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados en la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota los mismo que fueron contrastados con los resultados y se demuestra con el valor Rho de Spearman que es de 0.739 que indica que existe una correlación alta entre las variables. Es decir, existe influencia altamente significativa, ya que si el clima organizacional es malo o regular esto afectará de manera significativa a la productividad de los trabajadores lo cual no contribuye al cumplimiento de objetivos de la institución. Asimismo, se corrobora con los resultados obtenidos que indican que el clima organizacional se encuentra en un nivel “medio” y la productividad también se encuentra en un nivel “medio”; entonces se concluye que existe influencia directa entre las variables.

Estos hallazgos se respaldan con los resultados de la tesis de Murillo (2020), “Asociación entre el clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida. S.A.” que concluye los resultados de la investigación realizada a los trabajadores de la empresa farmacéutica Labovida

S.A. indican que las dimensiones del clima laboral tienen un impacto significativo en la productividad. El coeficiente de correlación de Spearman, que alcanza un 90.1%, confirma la relación entre el clima laboral y la productividad. Por lo tanto, es fundamental mantener y mejorar el clima laboral para asegurar una ejecución eficaz de las tareas y, en consecuencia, una mayor productividad. Se han desarrollado tres planes de acción clave para optimizar el desempeño laboral, alineados con las necesidades de los líderes de la organización. Estas estrategias incluyen fortalecer la comunicación interpersonal, promover la equidad y el trato justo, y ampliar las oportunidades de crecimiento para el personal, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la productividad de la empresa.

Asimismo, con los resultados de Ibárcena (2020), “Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma – 2019” quien concluyó que según los hallazgos del estudio, existe una correlación significativa entre las variables del clima organizacional y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Caylloma, Arequipa en 2019, por lo que los directivos pueden aumentar la productividad de su organización si establecen un clima organizacional positivo. Se acepta la hipótesis de investigación porque las evaluaciones realizadas dan un valor

cuantitativo de R de Pearson = 0,429 y una significancia de $p = 0,001$.

5.3. Prueba de Hipótesis

La investigación formuló una hipótesis general que establecía que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados en la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Esta hipótesis fue respaldada por los resultados, ya que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.739, indicando una correlación alta. Se utilizó esta prueba de correlación debido a la prueba de normalidad así lo determinó. Estadísticamente, se demostró que las variables están relacionadas de manera directa y significativa, lo que significa que, al mejorar el clima organizacional, la productividad de los trabajadores aumentará.

Tabla 76
Prueba de Correlación de Spearman de las variables

			Clima organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,739**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	11	11
	Productividad	Coefficiente de Correlación	0,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	11	11

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CONCLUSIONES

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto al objetivo general: determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la oficina de economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022, se puede observar de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman con un 0.739, que el clima organizacional influye de manera significativa en la productividad laboral.
2. Respecto al objetivo específico 1: identificar el nivel del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, se logró determinar con un valor porcentual de 91% que el nivel de clima organizacional es “medio”, de acuerdo a los resultados obtenidos de las variables y dimensiones corroborado con los datos estadísticos.
3. Respecto al objetivo específico 2: evaluar el nivel de productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, se pudo determinar con un valor porcentual de 82% que el nivel de productividad es “medio”, de acuerdo a los resultados obtenidos de las variables y dimensiones corroborado con los datos estadísticos.
4. Respecto al objetivo específico 3: establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota Se pudo confirmar que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad, ya que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.739. Esto indica que realizar mejoras en el clima organizacional tiene un impacto positivo en la productividad de la institución.

RECOMENDACIONES

- Implementar un Plan de Estudio Situacional del Clima Organizacional de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, como estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales y la comunicación.
- La Dirección Sub Regional de Salud Chota debe desarrollar un programa de fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores con el fin de mejorar la productividad.
- La Dirección Sub Regional de Salud Chota debe diseñar políticas de estímulos salariales para los servidores con el objetivo de mejorar la satisfacción de los trabajadores de la Oficina de Economía.
- Implementar un Plan de Estudio y Análisis de la Productividad Laboral de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, como estrategia para identificar las deficiencias y plantear programas de mejora.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2020). "*Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018*", Tesis de Grado. Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Aguilar, O. (2021). "*El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de la Oficina de Finanzas de un Organismo Gubernamental Peruano en el Periodo 2019*", Tesis de Grado. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Arenas, O. (2018). "*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018*", Tesis de Grado. Moquegua, Perú: Universidad César Vallejo.
- Arias, A. (05 de Noviembre de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Ávila, B. & López, B. (2018). "*Influencia del Clima Organizacional Sobre La Productividad en el Área de Planeación Estratégica de ventas de una empresa del Sector Farmacéutico*", Tesis de Pregrado. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Ayala, H. (2021). "*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi*", Tesis de Grado. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Brunet, L. (1987). *El clima del Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Carro, R., & González, D. (2014). *Investigacion de Operaciones en Administracion: Productividad y Competitividad*. Buenos Aires: UNMP.
- Cerdán, H. (2019). "*Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca, 2018*", *Tesis de Pregrado*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena Edición ed.). México, D.F. : McGrawHill Educación.
- Chiavenato, I. (2014). Clima Organizacional. En I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración* (pág. 402). México: Mac Graw Hill.
- Condo, D. (2020). "*Asociación entre el clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida S.A.*", *Tesis de Grado*. Gayaquil, Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Conexión ESAN. (21 de julio de 2015). *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>
- Dirección de Fomento a la Productividad. (2012). *Programa de Apoyo para la Productividad*. Obtenido de Sistema de Gestión para la Productividad Laboral:

https://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/productividad_laboral/productividad/pdf/Manual%20SIGPROL-2012.pdf

Economía, I. P. (01 de Octubre de 2007). Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/comment-page-2/>

Gómez, C. (2017). *El Capital y la teoría de la productividad marginal*. Obtenido de <https://econ.web.uah.es/hpeweb/capitalt/clark.htm#:~:text=2.-,La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20productividad%20marginal.,manteniendo%20todos%20los%20dem%C3%A1s%20constantes>.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano*. México: Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>

Ibárcena, K. (2020). *"Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma - 2019"*, Tesis de Grado. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.

IPE, I. P. (2007). *IPE (Instituto Peruano de Economía)*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/comment-page-2/>

Joblers. (s.f.). Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>

Joblers. (s.f.). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>

Litwin, & Stinger. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: HarvardUniversity Press .

Machorro Ramos , F., Rosado Morales, M., & Romero Ortíz , M. (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del estado de Veracruz*.

Navarro, S. (2012). “*Satisfacción Laboral y Su Influencia en la Productividad*” (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango”, Tesis de grado . Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Ñontol, M. & Rojas, M. (2020). “*Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una clínica de Lima Metropolitana, 2019*”, Tesis de Pregrado. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.

OIT (Noviembre de 2015). *KILM 16. Productividad laboral*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_499739.pdf

Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Suiza: Oficina Internacional de Trabajo.

Quevedo, A. (2003). *Estudio del Clima Organizacional basado en el modelo de funcionamiento de organizaciones: octógono*", Tesis de Grado. Piura: Universidad de Piura.

Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: UNAD.

Render, B., & Heizer, J. (2007). *Administración de la Producción*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Vásquez, Y. (2021). *“El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019”*, Tesis de Posgrado. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES/ CUALIDADES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Problema general ¿Cuál es la Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los Trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?	Objetivo General: Determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los Trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022	Hipótesis General. H₀: El clima organizacional influye de manera significativa en la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.		Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad Eficiencia Eficacia Efectividad	Normas y procedimientos administrativos Herramientas de gestión Cumplimiento de tareas Nivel de autonomía Nivel de reconocimiento e incentivos Remuneración equitativa Toma de decisiones Riesgos y desafíos asumidos Relaciones interpersonales Relaciones con los directivos Apoyo oportuno al personal Nivel de desempeño Capacitación del personal Desarrollo personal Manejo de conflictos Comunicación interna Fidelidad y compromiso institucional Pertenencia al equipo de trabajo Correcta utilización de los recursos Retroalimentación Cumplimiento de metas y objetivos Cumplimiento de actividades Logros propuestos y logros obtenidos Identificación de deficiencias	Población: La población está constituida por 11 trabajadores de la Oficina de Economía – Dirección Sub Regional de Salud Chota. Muestra: La población es pequeña por lo que la muestra será igual a la población. Unidad de Análisis: Los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Tipo de Investigación Descriptiva Nivel de investigación: Correlacional No experimental Diseño de la investigación: Transversal	Los Instrumentos utilizados son: - Cuestionario censal del clima organizacional - Cuestionario censal de la productividad
Problema específico 1 ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?	Objetivo específico 1 Identificar el nivel del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.	Hipótesis específica 1. H₁: El clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota se encuentra en un nivel medio.	Variable independiente: Clima Organizacional				
Problema específico 2. ¿Cuál es el nivel de productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?	Objetivo específico 2 Evaluar el nivel de productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.	Hipótesis específica 2. H₂: La productividad de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota se encuentra en un nivel medio.					
Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2022?	Objetivo específico 3 Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.	Hipótesis específica 3. H₃: Existe relación directa entre clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.	Variable dependiente: Productividad				

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos del clima organizacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado trabajador, la presente encuesta busca recoger información sobre la situación actual del clima organizacional de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Por lo cual se le solicita y agradece responder las preguntas con honestidad.

I. INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y marque con un aspa (X) la respuesta que considere apropiada, teniendo en cuenta lo siguiente:

OPCIÓN	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

II. DATOS DEL ENCUESTADO

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: _____ Puesto: _____

Tiempo de servicio: _____

III. CUESTIONARIO

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA						
1	En la institución las tareas están claramente definidas y organizadas.					
2	Existen muchos papeleos para realizar un trámite o trabajo.					
3	En la institución se tiene claro quien toma las decisiones y los grados jerárquicos.					
4	Conozco claramente la estructura organizacional de la institución.					
5	El trabajo se realiza de manera planificada y organizada.					
RESPONSABILIDAD						

6	Los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
7	Cuando se presentan problemas en el trabajo debo resolverlos sin necesariamente acudir a mis superiores					
8	Obtengo mayores resultados cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
9	En la institución uno de los problemas es que los trabajadores no toman responsabilidades.					
10	Realizo mi labor con audacia, responsabilidad e iniciativa para cumplir con la tarea asignada.					
RECOMPENSA						
11	Los trabajadores son recompensados cuando obtienen un mayor desempeño laboral.					
12	En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
13	Estoy de acuerdo y satisfecho con mi asignación salarial.					
14	En la institución la remuneración es acorde con el trabajo que se realiza o la responsabilidad que se tiene.					
15	En la institución las remuneraciones son equitativas.					
DESAFÍO						
16	En la institución la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					
17	Se toman acciones con respecto a la infraestructura en busca de la mejora del ambiente de trabajo.					
18	En la institución se prefiere trabajar de forma segura y sin asumir riesgos.					
19	La institución ha obtenido logros importantes porque se han tomado riesgos en los momentos oportunos.					
20	La dirección de la institución está dispuesta a correr los riesgos por una buena iniciativa.					
RELACIONES						
21	Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa.					
22	El ambiente de trabajo entre compañeros es cómodo, relajado y sin tensiones.					
23	En la institución la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.					
24	Es difícil llegar a conocer a todos los trabajadores de la institución.					
25	En la institución existen buenas relaciones humanas entre la administración (jefes) y el personal.					
COOPERACIÓN						
26	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
27	La administración de la institución muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.					
28	En esta institución cuando tengo un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					

29	En esta institución, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.					
30	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
ESTÁNDARES						
31	La institución cuenta con programas de capacitación para lograr mejores resultados en las labores de cada trabajador.					
32	La institución le da especial relevancia al enriquecimiento de los conocimientos de los trabajadores.					
33	Las tareas son asignadas de acuerdo con la capacidad profesional de cada trabajador.					
34	Mis aspiraciones profesionales dentro de la institución son tomadas en cuenta por la administración (jefes).					
35	Las actividades que realizo contribuyen a mi desarrollo personal y profesional.					
CONFLICTOS						
36	En esta institución no se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para llegar a un acuerdo.					
37	Las discrepancias entre personas o áreas se manejan de forma interna sin necesidad de recurrir a la dirección.					
38	Evito justificar mis acciones y estar a la defensiva.					
39	La comunicación con las diversas áreas es buena en relación al acceso de información.					
40	En esta institución siempre podemos decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
IDENTIDAD						
41	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.					
42	Los trabajadores se preocupan más por sus intereses personales que por los intereses de la institución.					
43	Siento que con mi esfuerzo contribuyo en el logro de los objetivos institucionales.					
44	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					
45	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos de la productividad.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado trabajador, la presente encuesta busca recoger información sobre la productividad laboral de la Oficina de Economía de la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Por lo cual se le solicita y agradece responder las preguntas con honestidad.

I. INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y marque con un aspa (X) la respuesta que considere apropiada, teniendo en cuenta lo siguiente:

OPCIÓN	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

II. DATOS DEL ENCUESTADO

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: _____ Puesto: _____

 Tiempo de servicio: _____

III. CUESTIONARIO

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	Cumplo con las tareas y obligaciones en el menor tiempo del establecido por el área.					
2	Realizo las tareas asignadas utilizando correctamente los recursos.					
3	Distribuyo mi tiempo y esfuerzo de manera que consigo la mayoría de los objetivos que me propongo.					
4	Los recursos materiales del área son suficientes para cumplir con mis labores.					
5	Dedica tiempo para analizar sus tareas realizadas, identificar errores y como potenciar sus habilidades.					
6	Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo.					

7	Hago revisión de mis áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en la institución.					
8	El trabajo que realizo está acorde con mi preparación profesional.					
EFICACIA						
9	Invierto tiempo en definir con detalle objetivos semanales, mensuales, trimestrales, anuales y a más largo plazo.					
10	Mi trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales.					
11	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento personal y profesional y mejora económica.					
12	Los objetivos institucionales están bien establecidos y me facilitan el cumplimiento de mis labores para lograrlos.					
13	Existen cambios de personal continuamente lo cual dificulta el cumplimiento de las actividades establecidas.					
14	Mis ideas y aportes son tomados en cuenta y valorados por mis superiores.					
15	He definido mis áreas de responsabilidad (personales y profesionales) y los roles que desempeño en cada una.					
16	Se realizan reuniones donde se informan los procedimientos y las actividades programadas.					
EFFECTIVIDAD						
17	Mis superiores se preocupan por evaluar el cumplimiento de los objetivos y los logros obtenidos.					
18	Se realizan reuniones con el personal para comunicar logros y evaluar dificultades.					
19	Los logros obtenidos sirven para mejorar los procesos y plantear nuevos objetivos.					
20	Mi trabajo contribuye al crecimiento y desarrollo institucional.					
21	En la institución hay interés por mejorar el talento y las capacidades de los trabajadores.					
22	He percibido reclamos o quejas por parte de los usuarios con respecto a la atención brindada en el área.					
23	Las deficiencias en el área son tratadas correctamente y se mejoran.					
24	A nivel institucional existe un proceso para dar seguimiento a las deficiencias a través de su evaluación y corrección.					

Gracias por su colaboración.

Apéndice 4. Confiabilidad del instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach es un indicador que evalúa la proporción de varianza en un instrumento de medición atribuible al factor común entre los ítems. Su valor puede variar entre 0 y 1. La consistencia interna de los ítems en cuestión aumentará cuanto más se acerque el valor de alfa a 1. Esto indica que los objetos miden una dimensión más precisa.

Tabla 77

Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento

Rango	Dimensión
0.81 – 1.00	Correlación muy alta
0.61 – 0.80	Correlación alta
0.41 – 0.60	Correlación media
0.21 – 0.40	Correlación baja
0.01 – 0.20	Correlación muy baja

Nota. Rangos y niveles establecidos para determinar el nivel de confiabilidad del Instrumento (Palella y Martins, 2006)

Tabla 78

Cálculo de confiabilidad del instrumento "clima organizacional"

Confiabilidad del instrumento	
α (Alfa)	0.8435
K (Número de ítems)	45
$\sum V_i$ (Varianza de cada ítem)	31.7190
V_t (Varianza Total)	181

Nota. este cálculo resultó un coeficiente de 0.8435 que oscila entre 0.81 a 1.00 el cual indica una "muy alta" confiabilidad del instrumento.

Tabla 79*Cálculo de confiabilidad del instrumento "productividad"*

Confiabilidad del instrumento	
α (Alfa)	0.7860
K (Número de ítems)	24
$\sum V_i$ (Varianza de cada ítem)	9.0083
V_t (Varianza Total)	36.5123

Nota. este cálculo obtuvo un coeficiente de 0.7860 el que oscila entre 0.61 a 0.80 el cual indica una "alta" confiabilidad del instrumento.

Apéndice 5. Valores del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Calificación
$r = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = - 1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa