

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

**“Influencia del Clima Organizacional en la Productividad
institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de
Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

AUTOR(ES):

Bach. INGA CALCINA, Gilder Franz.

Bach. MORENO ALVAREZ, Cesar Alejandro.

ASESOR(A):

Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda

Puerto Maldonado, enero de 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y

NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“Influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

AUTOR(ES):

Bach. INGA CALCINA, Gilder Franz.

Bach. MORENO ALVAREZ, Cesar Alejandro.

ASESOR(A):

Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda.

Puerto Maldonado, enero de 2020

DEDICATORIA

Inga Calcina, Gilder Franz:

A Eulogia y Godiardo, mis padres, por su cariño y soporte en mi educación y vida; asimismo, a mis hermanos Paola y Álvaro.

Moreno Álvarez, Cesar Alejandro:

Dedico esta tesis a mis padres Lizbeth Álvarez Ríos y Jhon Loayza Álvarez, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a la profesora Yolanda Paredes Valverde, nuestra asesora, por su orientación y exigencia durante todo el proceso que conllevó a culminar este trabajo de investigación.

Nuestra gratitud a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, que con mucho esfuerzo y dedicación fortalecieron nuestros conocimientos.

De igual manera agradecer al director de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, por permitirnos aplicar el instrumento de campo a los trabajadores de la mencionada institución.

PRESENTACIÓN

ESTIMADOS MIEMBROS DEL JURADO:

Ante ustedes para su análisis y consideración, se presenta el trabajo de investigación: “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MADRE DE DIOS – SEDE PUERTO MALDONADO - 2019”, para optar el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

Este trabajo de investigación fue desarrollado acorde a lo establecido en el nuevo Reglamento General de Grados y Títulos, considerando como pilares para su desarrollo los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la universidad, experiencia laboral, consultas bibliográficas de diversos autores sobre el campo de estudio y la investigación de campo a través de encuestas.

Atentamente;

.....
Gilder Franz Inga Calcina

Bach. Administración y Negocios Internacionales

.....
Cesar Alejandro Moreno Álvarez

Bach. Administración y Negocios Internacionales

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue corroborar la existencia de influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios-Sede Puerto Maldonado. El diseño utilizado en la investigación ha sido Descriptivo Correlacional, de corte transversal, diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. De una población de 100 se ha seleccionado como muestra probabilística a 80 trabajadores (nombrados y contratados), a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario con 27 interrogantes para la variable Clima Organizacional y 6 para la variable Productividad.

De los resultados obtenidos se concluye que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables analizadas es de 0,461 con un “p” valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) lo que indica que existe una correlación positiva y moderada, deduciéndose que el clima organizacional influye positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios-Sede Puerto Maldonado.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Productividad, Estructura Organizacional, Responsabilidad, Riesgos, Recompensas, Calor y Apoyo, Conflicto, Eficacia y Eficiencia.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to confirm the existence of influence of the Organizational Climate on the institutional Productivity of the workers of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios-Puerto Maldonado. The design used in the research has been Correlational Descriptive, cross-sectional, non-experimental design and a quantitative approach. From a population of 100, 80 workers (named and hired) have been selected as probabilistic samples, to whom the questionnaire instrument was applied with 27 questions for the Organizational Climate variable and 6 questions for the Productivity variable.

From the results obtained, it is concluded that Spearman's rho correlation coefficient between both variables analyzed is 0.461 with a "p" value below the level of significance ($p = 0.000 < 0.05$), which indicates that there is a positive correlation and moderate, deducing that the organizational climate positively influences the institutional productivity of the workers of the Regional Directorate of Education of Madre de Dios-Puerto Maldonado.

Keywords: Organizational Climate, Productivity, Organizational Structure, Responsibility, Risks, Rewards, Heat and Support, Conflict, Efficiency and Efficiency.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
PRESENTACIÓN	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	4
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 HIPÓTESIS.....	6
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	6
1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	7
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	7
1.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	9
1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	11
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	13
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	17
2.2 MARCO TEÓRICO	18

2.2.1	CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.2.2.	PRODUCTIVIDAD	27
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	31
2.3.1.	CLIMA ORGANIZACIONAL	31
2.3.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31
2.3.3.	RESPONSABILIDAD	33
2.3.4.	RIESGOS	34
2.3.5.	RECOMPENSAS	35
2.3.6.	CALOR	36
2.3.7.	APOYO	36
2.3.8.	CONFLICTO	37
2.3.9.	PRODUCTIVIDAD	38
2.3.10.	EFICIENCIA	38
2.3.11.	EFICACIA.....	39
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		40
3.1	TIPO DE ESTUDIO	40
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.3	DELIMITACIÓN ESPACIAL TEMPORAL	41
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.4.1	POBLACIÓN	41
3.4.2	MUESTRA	41
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.5.1	MÉTODOS Y TÉCNICAS	42
3.5.2	INSTRUMENTOS	43
3.5.3	PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		44
4.1	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
4.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS	60
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES		74
BIBLIOGRAFÍA.....		76
ANEXOS		81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional.....	44
Tabla 2. Resultados descriptivos de la dimensión Estructura Organizacional.....	45
Tabla 3. Resultados descriptivos de la dimensión Responsabilidad	47
Tabla 4. Resultados descriptivos de la dimensión Riesgos.....	48
Tabla 5. Resultados descriptivos de la dimensión Recompensas	49
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión Calor y Apoyo	51
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión Conflicto.....	53
Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable Productividad.....	54
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Eficiencia	56
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión Eficacia	57
Tabla 11. Prueba de Normalidad	59
Tabla 12. Correlación entre el Clima Organizacional y la Productividad	60
Tabla 13. Correlación entre la Estructura Organizacional y la Productividad	63
Tabla 14. Correlación entre la Responsabilidad y la Productividad.....	64
Tabla 15. Correlación entre los Riesgos y la Productividad	66
Tabla 16. Correlación entre las Recompensas y la Productividad.....	68
Tabla 17. Correlación entre el Calor y Apoyo y la Productividad.....	69
Tabla 18. Correlación entre el Conflicto y la Productividad	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional.....	45
Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión Estructura Organizacional.....	46
Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión Responsabilidad	48
Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión Riesgos.....	49
Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión Recompensas.....	51
Figura 6. Resultados descriptivos de la dimensión Calor y Apoyo	52
Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión Conflicto.....	54
Figura 8. Resultados descriptivos de la variable Productividad.....	56
Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión Eficiencia	57
Figura 10. Resultados descriptivos de la dimensión Eficacia	58

INTRODUCCIÓN

La situación del mundo actual no solo exige empresas competitivas, sino también que las instituciones del estado lo sean, pero ello es difícil de lograr, considerando que el principal factor limitante de competitividad para muchas instituciones del estado es su Clima Organizacional; motivo por el cual se consideró como el objetivo principal de este trabajo de investigación, determinar la influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado.

El presente trabajo de investigación se desarrolla de acuerdo a los capítulos siguientes:

En el Capítulo I, se describe de forma detallada la situación problemática observada en la institución, se plantea y formula el problema general y los problemas específicos, así como, el objetivo general y los objetivos específicos, justificación de la investigación, las hipótesis a comprobarse y la operacionalización de variables consideradas para el estudio de investigación.

Capitulo II, donde se refieren las citas textuales de los trabajos, estudios y conceptos relacionados con el tema a investigar, y el sustento de bases y fundamentos teóricos; en el orden siguiente: antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual.

Capitulo III, explica la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, el tipo, el diseño, la muestra de estudio y las técnicas e instrumentos utilizados en la obtención, procesamiento y análisis de la información.

Por último, se incluyen los anexos, tales como la matriz de consistencia y el cuestionario para la recolección de datos que permitirá corroborar las hipótesis del estudio.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo actual se caracteriza por ser vertiginoso y versátil, donde los consumidores y/o usuarios exigen productos y servicios que realmente satisfagan sus necesidades, donde las organizaciones públicas y privadas buscan satisfacerlas y ser más competitivas respecto a las demás. Es así que el clima organizacional juega un rol importante en el éxito de una organización. La escasez de organizaciones públicas y privadas comprometidas con su mejora continua, empleados laborando en condiciones inadecuadas, la insatisfacción de los consumidores y/o usuarios respecto a los productos y/o servicios que ofertan las organizaciones, son algunas razones para investigar el clima organizacional de las organizaciones con relación a la productividad de sus colaboradores. Por tanto, el clima organizacional está considerada como las particularidades del ambiente donde las personas realizan sus actividades de manera cotidiana, con estructuras, reglas, valores y que influyen en la conducta y productividad del trabajador.

Madre de Dios es un departamento que en la actualidad ha experimentado un crecimiento demográfico producto de diversos factores: migración, incremento de la tasa de natalidad, disminución de la tasa de mortalidad, etc. Este crecimiento poblacional exige que las instituciones relacionadas con la prestación de servicios básicos como la salud, vivienda y principalmente educación, que juegan un rol importante en satisfacer las mencionadas necesidades. Bajo esta premisa en la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado, institución de mayor autoridad en el ámbito educativo de la región de Madre de Dios, que a través de la Gerencia Regional de Desarrollo Social forma parte del Gobierno Regional de Madre de

Dios y tiene relación técnico administrativa con el Ministerio de Educación (MINEDU), donde se observa una situación problemática respecto al clima organizacional y su productividad, que se percibe a través de la organización y la coordinación inadecuada de áreas de la institución, como son patrimonio y archivo, ubicados en otro lugar distante de la sede de la institución, lo que no permite la fluidez de los procesos administrativos, la correcta ejecución de las tareas, ni la entrega oportuna de recursos educativos. Es importante, destacar que como toda institución de gestión pública cuenta con documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, sin embargo, muchas veces no son tomados en cuenta por los trabajadores al momento de desarrollar sus actividades cotidianas tales como: Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), Plan Operativo Institucional (POI), Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Anual de Trabajo (PAT), Reglamento de Trabajo y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), incumpliendo así con las obligaciones del cargo que ocupan. También, es necesario señalar que la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios al ser una institución del estado, no goza de autonomía, puesto que se rige a las normas vigentes del Ministerio de Educación y del Ministerio de Economía y Finanzas, desde donde se emanan disposiciones de orden administrativo y de gestión institucional, algunos de estos dispositivos tienen cambios anuales que muchas veces genera desafíos e inconvenientes en el personal que labora en las iniciativas y toma de decisiones para mejorar la eficacia y eficiencia de la institución; considerando que cada vez las sanciones por faltas administrativas son más severas. A esta problemática se suma el peligro que enfrenta el personal de sufrir accidentes laborales, de extraviar y desorganizar documentos, debido a que trabajan en espacios muy reducidos.

Otro problema observado que genera malestar en el personal es la diferencia entre los salarios, prestaciones sociales e incentivos percibidos por el personal nombrado y contratado, a pesar, de realizar labores similares.

Un problema particular del personal nombrado es el difícil acceso a una promoción, puesto que en la mayoría de los casos se ve limitado al cese de funciones de otro trabajador nombrado en una plaza de superior jerarquía.

Asimismo, aunque el personal está constantemente fortalecido en la implementación de las capacidades profesionales por parte del Ministerio de Educación y del Ministerio de Economía y finanzas, estas capacitaciones no, tienen efecto multiplicador o se realiza de manera inadecuada, no lográndose el objetivo de incrementar la productividad de la institución.

En cuanto a la relación entre los trabajadores de la institución, no es tan favorable, es notorio el escaso compañerismo, esto debido al constante conflicto entre personal nombrado, contratado y las personas que ocupan cargos de confianza de los principales órganos de línea como: el Director Regional de Educación de Madre de Dios, la Dirección de Gestión Institucional, Dirección de Gestión Administrativa, Jefatura de Personal y la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes al parecer implementan algunas acciones de mejora en el clima laboral, como charlas motivacionales para incentivar un mejor desempeño en el trabajo, sin embargo, predomina la actitud y posición de algunos trabajadores facilitando la creación de grupos dentro de la institución, lo que repercute en la deficiencia de los servicios que brinda a los usuarios y de manera directa en la gestión de las instituciones educativas, que a su vez genera conflictos que muchas veces terminan en manifestaciones de descontento y malestar entre los trabajadores y usuarios, que trae como consecuencia retrasos y demoras en el desarrollo de las actividades planificadas por la institución. Cabe mencionar que como en cualquier organización, existen vínculos de amistad entre el personal, dentro del cual se brindan apoyo y un trato amable, pero esto se ve opacado por las confrontaciones de los grupos antes mencionados.

Otro problema que causa el desequilibrio en la organización de la Dirección regional de Educación de Madre de Dios, es el constante cambio del personal contratado y de Confianza en puestos claves y de alto nivel jerárquico de la institución, generando incertidumbre, incomodidad, falta de confianza y cooperación entre el personal para tomar decisiones que permitan cumplir las políticas y objetivos de la institución, como por ejemplo: asignación oportuna de recursos, inicio del año escolar, entrega de materiales educativos y otros.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye el Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo influye la **Estructura Organizacional** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?
- ¿Cómo influye la **Responsabilidad** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?
- ¿Cómo influye los **Riesgos** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?
- ¿Cómo influye las **Recompensas** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?
- ¿Cómo influyen el **Calor y Apoyo** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?
- ¿Cómo influye el **Conflicto** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La influencia del clima organizacional en la productividad, es un aspecto ignorado por gran parte de las instituciones, pues consideran que proporcionan a los trabajadores todo lo necesario para el desarrollo de sus actividades.

Un estudio sobre el clima organizacional permite conocer la percepción de los trabajadores sobre su institución, ambiente laboral y por ende se observa el efecto en su productividad.

La presente investigación tiene por fin conocer el grado de influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, considerando la problemática existente en la institución, la cual no está siendo abordada como es debido; siendo esta la importancia de la realización del trabajo de investigación, dado que los resultados obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación brindan información relevante respecto al papel del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la DRE –Madre de Dios; al igual que también permite generar conciencia sobre el papel que cumple un buen clima organizacional en la productividad de la institución, y las conclusiones servirán a los directivos de la institución como información valiosa para tomar las medidas necesarias y mejorar el clima organizacional y productividad de la institución; finalmente, esta investigación busca demostrar cuan importante es el clima organizacional en la productividad de cualquier institución u organización, ya sea pública o privada.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del **Clima organizacional** en la **Productividad** institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la influencia de la **Estructura Organizacional** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Determinar la influencia de la **Responsabilidad** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Determinar la influencia de los **Riesgos** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Determinar la influencia de las **Recompensas** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Determinar la influencia del **Calor y Apoyo** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Determinar la influencia del **Conflicto** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe influencia del **Clima Organizacional** en la **Productividad** institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe influencia de la **Estructura Organizacional** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Existe influencia de la **Responsabilidad** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Existe influencia de los **Riesgos** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Existe influencia de las **Recompensas** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Existe influencia del **Calor y Apoyo** en la **productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.
- Existe influencia del **Conflicto** en la **Productividad** de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.

1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Y: Productividad.

X: Clima Organizacional.

$$Y = F (X)$$

Y= Variable dependiente:

Productividad.

Dimensiones:

Y1: Eficiencia.

Y2: Eficacia.

F(x)= Variable independiente:

Clima Organizacional.

Dimensiones:

X1: Estructura Organizacional.

X2: Responsabilidad.

X3: Riesgos.

X4: Recompensas.

X5: Calor y Apoyo.

X6: Conflicto.

1.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X:(Variable independiente) Clima Organizacional: Chiavenato, Idalberto (2006) , considera al clima organizacional como las características o particularidades propias del ambiente de trabajo, que es percibido por las personas y que influyen en el desarrollo de sus actividades cotidianas, tomando en cuenta, para su estudio las dimensiones: de estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto.	X1: Estructura Organizacional	Organización, coordinación, cargos, políticas, reglamentos, procedimientos.
	X2: Responsabilidad	Autonomía, obligaciones.
	X3: Riesgos	Peligro, desafío.
	X4: Recompensas	Incentivos, salario, prestaciones sociales, promociones.
	X5: Calor y Apoyo	Capacitación, compañerismo, calor humano.
	X6: Conflicto	Conflicto funcional, conflicto disfuncional.
Y:(Variable dependiente) Productividad: Chiavenato (2009) , define a la productividad como una medición del desempeño en relación a la eficiencia y eficacia, considerando para su estudio las mismas.	Y1: Eficiencia	Correcta ejecución de tareas, uso óptimo de recursos.
	Y2: Eficacia	Logro de objetivos.

1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para la realización de la presente investigación científica se tomó en consideración los siguientes principios éticos:

Confidencialidad:

Los investigadores garantizan que toda la información brindada por los participantes de la investigación se manejará con la cautela y reserva que amerita un trabajo como este, considerando que el objeto de la investigación es totalmente académico.

Consentimiento informado:

Se solicitará de manera formal a las autoridades de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios el consentimiento para el trabajo de campo en la mencionada institución.

Libre participación:

La participación de los trabajadores en la investigación será de manera voluntaria, sin ninguna exigencia o presión por parte de los investigadores o autoridad de la institución

Anonimidad:

Los trabajadores participantes de la investigación se mantendrán como anónimos, para que la información brindada por estos sea sincera y no sesgada por temor a represalias.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Úcros, Marlene y Gamboa, Teresa (2009), en su publicación titulada: **“Clima Organizacional: Discusión de diferentes enfoques teóricos”** concluyen que para un estudio sobre el clima de organización es necesario tomar en cuenta el aspecto psicológico, individual, grupal y organizacional, que consideran diversos autores. Además, sostienen que los trabajadores tienen apreciaciones diferentes sobre las distintas dimensiones de un clima organizacional, las cuáles tienen relación en la manifestación de un clima positivo o negativo. También, destacan que es fundamental el factor psicológico individual que establecen sentimientos de identificación con la organización. (Úcros Brito & Gamboa Cáceres, 2010).

La investigación de Úcros y Gamboa, sostiene que diversos autores consideran que el clima organizacional es influenciado por el factor psicológico, individual, grupales y el factor organizacional, y su estudio lo realizan desde diferentes enfoques, considerando dimensiones como: estructura organizacional, responsabilidad, apoyo, etc. Dimensiones que guardan relación con las utilizadas en nuestra investigación, cabe mencionar que Úcros y Gamboa concluyen que existe relación entre clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores; hecho que coincide igualmente con la hipótesis general de la presente investigación.

Fuentes, Silvia (2012), en su trabajo de investigación “**Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango**”, concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad; porque, los trabajadores de la institución manifiestan estar satisfechos por tener un trabajo estable, un ambiente que permite las buenas relaciones personales, el reconocimiento del tiempo de servicio para promociones a cargos superiores, un buen equipamiento y la infraestructura adecuada, son aspectos que permiten a los miembros alcanzar los objetivos de la institución, además, se sienten satisfechos por los beneficios y compensaciones que reciben por ser empleados de una institución pública. Sin embargo, es idóneo una comunicación efectiva y afectiva entre los trabajadores. (Fuentes Navarro, 2012).

La investigación de Fuentes, da a conocer que, si bien es cierto que no existe relación entre la satisfacción laboral y productividad, pero resalta que existe una relación entre la productividad y el entorno del lugar trabajo, el salario, las prestaciones, etc.; factores que son componentes del clima organizacional y se estudian en nuestra investigación.

Castañeda, Daniela (2016), en su trabajo de investigación “**estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo**”, concluye que el ambiente laboral es autoritario y paternal, que se caracteriza por la tolerancia, la diferencia en las recompensas, las decisiones tomadas desde la gerencia, hechos que provocan, disconformidad, escaso trabajo en equipo y comunicación, a esto se suma, el no contar con las indumentarias de trabajo y de seguridad, ambientes inadecuados de trabajo, aspectos que no permiten desarrollar las actividades de la empresa de forma eficiente. (Castañeda Velasco, 2016).

La problemática descrita en la investigación de Castañeda es similar a la descrita en nuestra investigación, además Castañeda hace hincapié en la existencia de una relación entre la productividad y condiciones

laborales optimas – que en el presente trabajo de investigación se considera como un buen clima organizacional.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Saire, Xiomy (2016), en su trabajo de investigación “**Clima Laboral y Productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima – 2016**” concluye la existencia de la relación significativa entre el clima laboral, cooperación, recompensa, responsabilidad y la productividad de los trabajadores de la empresa. (Saire Barrientos, 2016).

En el estudio de Saire, se logra evidenciar la existencia de una relación muy alta entre el clima organizacional y la productividad, lo que coincide con nuestra tesis, y contribuye al sustento científico de este trabajo de investigación.

Sedano, Haydee (2016), en su trabajo de investigación “ **Clima Organizacional y Productividad laboral en el Servicio de Medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016**” concluye que el clima organizacional mantiene una interrelación muy significativo con las dimensiones de trabajo en equipo, cultura organizacional y liderazgo en relación con la productividad. (Sedano, 2017).

Al igual que Sedano, nuestro trabajo de investigación considera como variables al clima organizacional y la productividad, pero Sedano realizó su investigación desde el enfoque de la correlación existente entre las variables, mientras que nuestro trabajo solo busca probar la hipótesis de existencia de influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la DRE Madre de Dios, y describir la relación entre las variables antes mencionadas.

Silva, Sabino y Ramos, Rodrigo (2017), en su trabajo de investigación “**Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de**

Challhuahuacho – Apurímac – 2017” concluyen que un ambiente laboral de escasa confianza, intolerancia, desestimación de aportes entre trabajadores, no contar con el material logístico necesario, la deficiente labor en las tareas encargadas y el incumplimiento de funciones influyen de forma determinante en la baja productividad de los trabajadores. Por ello, sugieren la implementación de la propuesta de un texto técnico funcional y operativo para el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo de la institución. (Silva Berrio & Ramos Molina, 2017).

Al igual que Silva y Ramos sostenemos que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad, tomando en consideración que existen muchos estudios que afirman esta hipótesis

Vicuña, Paul (2017), en su trabajo de investigación **“Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima – 2017”** concluye, que existe influencia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho – 2017, corroborándose así, que el clima organizacional influye en la eficiencia y eficacia de la producción laboral de los trabajadores. (Vicuña Mena, 2017).

Vicuña establece que existe una relación entre las variables clima organizacional y productividad laboral, esta conclusión es válida para nuestra investigación, a razón que tanto la eficacia y eficiencia son indicadores de la productividad que se estudian en esta investigación.

Paredes, Zoila (2018), en su trabajo de investigación **“Análisis del Clima Laboral del Personal Administrativo, según el Modelo de Litwin y Stringer y las propuestas de mejora: Caso Universidad La Salle año 2018”** concluye que el Clima Laboral, representado por nueve dimensiones no es bien valorado y apreciado por los

trabajadores; tal es el hecho que, luego de haber realizado la prueba estadística de igualdad de medias por cada dimensión, mediante la prueba no paramétrica de Friedman, se observó que no existe estadísticamente igualdad de medias, lo cual demuestra que la percepción valorativa de cada una de las dimensiones por parte del personal administrativo, no es homogénea, siendo la calificación alcanzada por la variable Clima Laboral, en una escala de Malo, Regular y Bueno, la de regular y bueno, con un 56% y 44% respectivamente, esto según percepción de los encuestados; asimismo, de las pruebas estadísticas realizadas mediante tabla de contingencia y Chi Cuadrado, se determinó que a un nivel de significación del 5%, no existe correlación entre las dimensiones estructura y cooperación-apoyo; de igual manera, a un nivel de significación del 5%, no existe correlación entre las dimensiones recompensa e identidad; la investigación también determinó que a un nivel de significación del 5%, no existe correlación entre las dimensiones Calor - cordialidad y conflictos; finalmente, de acuerdo a la valoración del personal administrativo encuestado, en relación a la variable Clima Laboral y sus nueve dimensiones, los resultados de calificación son: Clima Laboral “regular” con un 56% y “bueno” con un 44%, Dimensión Estructura “regular” con un 69% y “bueno” con 31%, Dimensión Responsabilidad “regular” con 53% y “bueno” con 47%, Dimensión Recompensa “regular” con un 69% y “bueno” con 31%, Dimensión Riesgos y desafíos “regular” con 41% y “bueno” con 59%, Dimensión Cordialidad “regular” con un 59% y “bueno” con 41%, Dimensión Apoyo “regular” con un 75% y “bueno” con 25%, Dimensión Estándares “regular” con un 9% y “bueno” con 91%, Dimensión Conflictos “regular” con un 86% y “bueno” con 34%, Dimensión Identidad “regular” con un 19% y “bueno” con 81%. (Paredes Aspilcueta, 2018).

El estudio de Paredes, difiere en parte al nuestro, puesto que se centra en analizar a profundidad solo el clima organizacional, mas no su influencia en la productividad, a pesar de ello aun sirve como material

de apoyo, considerando que nuestro trabajo de investigación también evaluará la percepción de los trabajadores respecto a su clima organizacional y cómo influye en su productividad.

Scipión, Rafael (2018), en su trabajo de investigación “**Factores del Clima Organizacional que determinan la calidad de servicio en el Centro de Salud Santa Rosa, Red de Salud Chiclayo**” concluye que dentro de las características generales de la población el 75.9% de los trabajadores fueron del sexo femenino, según edad, el 44.8% de los trabajadores representa una población joven, 25 a 34 años de edad, seguida de los adultos jóvenes que representan el 27.6% de 35 a 44 años, y por ocupación el 89.7% era asistencial y solo el 10.3% administrativo; asimismo, más del 50% de trabajadores manifestaron que existe un clima organizacional que falta mejorar y un 3.4% expresaron que no existe clima saludable; una cuarta parte de los trabajadores del sexo masculino manifestaron que se percibe un clima organizacional que debe mejorar, sin embargo, según ocupación más del 90% de los trabajadores asistenciales expresaron un clima saludable y el personal administrativo solo el 12.5% (clima saludable) y el 8.3% (clima por mejorar) respectivamente. En relación a todos los profesionales y no profesionales que laboran en el establecimiento de salud manifestaron que el clima organizacional debe mejorar, y lo perciben mayormente los profesionales odontólogos con un 25% y los enfermeros, obstétricas y técnicos de enfermería en un 18% cada uno de ellos. Asimismo, la investigación mostro que, según Clima Organizacional y condición laboral, la mitad de los trabajadores tanto nombrados como contratados perciben un clima saludable y la el otro 50% manifiestan que debe mejorar el clima organizacional; finalmente el 58.6% de los trabajadores mostraron un potencial humano eficiente y el 41.4% deficiente, pero al relacionarlo con el clima organizacional, el 100% de los trabajadores con clima saludable tuvieron un potencial humano eficiente. En cuanto al diseño y cultura organizacional

evidenciaron los mismos resultados, el 65.5% mostraron ser eficiente y el 34.5% deficiente. (Scipión Castro, 2018).

Al igual que el estudio realizado por Paredes, el estudio realizado por Scipión, difiere en parte del nuestro, porque no considera al clima organizacional y la productividad como variables de su estudio, considerando al clima organizacional y la calidad de servicio como sus variables de estudio. Sin embargo, es importante mencionar que Scipión concluye que un clima organizacional saludable hace a un trabajador más eficiente, hecho que guarda relación con la hipótesis de nuestro trabajo de investigación.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Sánchez, Vidal y Bocangel, Lilian (2013), en su trabajo de investigación **“La productividad de los trabajadores del Centro de atención al cliente de Claro Puerto Maldonado 2013”** concluyen que la productividad organizacional en el Centro de Atención al Cliente de Claro, es regular, esto en relación a los logros alcanzados, considerando que la atención al cliente y el trato adecuado de los líderes para con los trabajadores garantiza una atención de calidad; asimismo, se capacita a los trabajadores únicamente respecto a las características de los equipos o productos que vende la empresa, no siendo suficiente para ofrecer un buen servicio; la investigación también mostro la existencia de una mala empatía entre los trabajadores y sus superiores, lo que se percibe como insatisfacción de los trabajadores al momento de realizar sus labores diarias; siendo estos factores negativos para un clima laboral favorable; también, concluyen que en lo referente al liderazgo en la empresa, no se fomenta el crecimiento personal ni profesional de los trabajadores; finalmente, según los resultados de la investigación, el no contar con un manual o guía para el desarrollo de las labores de los trabajadores dificulta que estos las cumplan de forma correcta. (Sánchez Turpo & Bocangel Aguilar, 2013).

Sánchez y Bocangel, consideran a la productividad como única variable de estudio, y al logro de metas y objetivos como factores para su análisis y medición; factores que también son válidos para nuestro estudio.

Calachua, Nancy (2018), en su investigación **“Influencia de Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018”** demuestra la existencia de correlación de 85,8% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018 (relación positiva considerable); asimismo, la dimensión relación interpersonal y la variable desempeño laboral demuestra una relación positiva mediana (59,3% de grado de relación); en cuanto al grado de relación entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral, es de 83,3% (relación positiva considerable); finalmente, en cuanto a la motivación, se sugiere mejorar el ambiente laboral de los trabajadores, para que se sientan reconocidos y puedan mejorar su desempeño laboral. (Calachua Ccari, 2018).

La investigación de Calachua, sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, sirve de soporte para la realización de nuestra investigación, pues demuestra que el clima organizacional no solo influenciaría la productividad, sino también otras variables. Situación que abre la posibilidad de estudios futuros relacionados al clima organizacional.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Furnham y Goddstein (1997), Define al clima organizacional como un estado psicológico fuertemente afectado por las condiciones de la organización, como los sistemas, estructuras, y el comportamiento gerencial. (Furnham & Goodstein, 1997, pág. 164)

Brunet (2004), conceptualiza al clima organizacional como la medida perceptiva de los atributos organizacionales. Así, la percepción del medio de trabajo sirve de marco de referencia mediante el cual el empleado interpreta las demandas de su medio y escoge los comportamientos que debe adoptar. Así, también, la estructura y los procesos organizacionales son las dos grandes variables que componen el clima y que definen todas y cada una de sus dimensiones. El clima constituye la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que ésta proyecta a sus empleados e incluso al exterior. (Brunet, 2004, pág. 25)

Sandoval (2004), define al clima organizacional como el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, que influyen directamente en el comportamiento y desempeño del personal. (Sandoval Caraveo, 2004, págs. 78-82)

Redding (2004), conceptualiza al clima organizacional como los factores que condicionan la conducta de una organización. (Reddin, 2004, pág. 81)

Chiavenato (2006), define al clima organizacional como las características o particularidades propias del ambiente de trabajo, que es percibido por las personas y que influyen en el desarrollo de sus actividades cotidianas, tomando en cuenta, para su estudio las dimensiones: de estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), definen al clima organizacional como el carácter y atmosfera particular propia de cada organización, y que a su vez condiciona la conducta de los trabajadores. (Dolan, Valle Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007, pág. 339)

Toro (como se citó en Ucrós y Gamboa, 2010) define al clima organizacional como la apreciación que tienen las personas sobre las políticas, prácticas y procedimientos, tanto formales como informales de una organización. (Úcros Brito & Gamboa Cáceres, 2010, pág. 184)

Huisa (2013), conceptualiza al clima organizacional como la particularidad presente entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, dando como resultado una actitud con incidencia en la organización (productividad, satisfacción, identificación, etc.). (Huisa Pedraza, 2013, pág. 113)

Guízar (2013), considera al clima organizacional como las particularidades propias de un lugar de trabajo, y que son advertidas por los trabajadores y que repercute en su actuar. (Guízar Montúfar, 2013, pág. 175)

Molina (2016), define al clima organizacional como las apreciaciones que tienen los trabajadores acerca de las cualidades de la organización, y cómo estas influyen en su desempeño laboral. (Taype Molina, 2016)

2.2.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional

Para la presente investigación, de las distintas dimensiones mencionadas por los autores, se estudió al clima organizacional con las respectivas 6 dimensiones consideradas por Chiavenato, que son las siguientes:

A. Estructura Organizacional

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), definen a la estructura organizacional como la división, organización y coordinación de

las actividades de la organización. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996, pág. 345)

Mejía (2000), define a la estructura de la organización como el modo en el cual una organización diseña sus cargos, funciones, niveles jerárquicos, estructuras de comunicación, comités institucionales, políticas normativas y políticas de valores, considerados como pilares para el crecimiento y desarrollo de la organización. (Mejía C. A., 2000)

Litwin y Stringer (como se citó en Brunet, 2004), definen a la estructura como la percepción que tienen los empleados de las reglas, políticas y obligaciones que existen en la organización. (Brunet, 2004, pág. 46)

Chiavenato (2006), conceptualiza a la estructura organizacional como el medio por el cual se establece las limitantes o grado de libertad para las personas dentro de la organización, tales como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etcétera. Considerando que cuanta más libertad, mucho mejor el clima. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Gómez, Balkin y Cardy (2008), definen a la estructura organizacional como la interrelación existente entre los miembros y la organización a la que pertenecen, pudiendo ser esta formal o informal. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2008, pág. 728)

Robbins y Judge (2009), consideran a la estructura organizacional como la manera de división, agrupación y coordinación de los trabajos y actividades. (Robbins & Judge, Comportamiento organizacional, 2009, pág. 519)

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011), definen a la estructura organizacional como el diagrama de puestos y grupos de puestos existentes en una organización; y que influye en gran manera en la conducta individual y de los grupos. (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2011, pág. 388)

Ñaña (2017), define a la estructura organizacional como la distribución u esqueleto de la empresa y cómo esta funciona, considerando la existencia de áreas como parte de la estructura y como estas están interconectadas. (Ñaña Baquerizo, 2017, pág. 92)

B. Responsabilidad

Litwin y Stringer (como se citó en Brunet, 2004), definen a la responsabilidad como el sentimiento de autonomía que percibe el empleado en la organización respecto al trabajo que realiza. (Brunet, 2004, pág. 46)

Chiavenato (2006), define a la responsabilidad como el acto mediante el cual una persona goza de un grado de libertad para tomar decisiones sin la constante dependencia de aprobación de un superior. Considerando que cuanto más se promueve, mucho mejor el clima organizacional. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Gómez, Balkin y Cardy (2008), definen a la responsabilidad como las acciones y sus consecuencias, medida en relación al trabajo que se realiza para obtener un determinado resultado, y que a su vez tiene tres dimensiones: libertad de acción, efecto del trabajo sobre los resultados finales y el alcance. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2008, pág. 395)

Franklin (2009), define a la responsabilidad como la asignación de una tarea a una persona o unidad administrativa que, indefectiblemente, deben realizar. (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 488)

Dessler y Varela (2011), definen a las responsabilidades como las principales obligaciones y funciones del puesto o cargo que un trabajador ocupa en la organización. (Dessler & Varela Juárez, 2011, pág. 85)

C. Riesgos

Litwin y Stringer (como se citó en Brunet, 2004), definen a los riesgos como la percepción de los empleados sobre el nivel de reto y de peligros que se presentan durante la realización de su trabajo. (Brunet, 2004, pág. 46)

Chiavenato (2006), define a los riesgos como factores que pueden ser negativos para la situación de trabajo o pueden ser un factor motivante para que las personas asuman los problemas como desafíos, cuanto más se promueve, mucho mejor el clima. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Echemendía (2011), define al riesgo como la probabilidad de perder o de obtener un resultado negativo producto de una decisión que se toma considerando las ventajas y desventajas que esta pueda traer. (Echemendía Tocabens, 2011)

El Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud, 2013), define al riesgo como la probabilidad de no controlar el peligro. (Seguro Social de Salud del Perú, 2013)

El Organismo Internacional de Normalización (ISO 45001, 2018), define al riesgo como la combinación de la probabilidad de que suceda algo peligroso por la gravedad del daño que podría ocasionar dicho suceso en el lugar de trabajo. (Organismo Internacional de Normalización, 2018)

D. Recompensas

Chiavenato (2006), define a las recompensas como incentivos para lograr los resultados deseados, permitiendo que la persona realice su trabajo de acuerdo a su criterio personal. Considerando que a mayor estímulo de las recompensas e incentivos, mucho mejor el clima organizacional. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), definen a la recompensa, compensación o retribución como los beneficios financieros, de bienes tangibles o de servicios que percibe un trabajador como resultado de haber realizado un trabajo para la organización. (Dolan, Valle Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007, pág. 272)

Gómez, Balkin y Cardy (2008), definen a la recompensa o retribución como el incentivo que percibe una persona por un trabajo realizado, y que considera tres componentes: salario base, incentivos y prestaciones sociales. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2008, pág. 374)

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011), definen a las recompensas como las influencias o incentivos que utiliza la organización para incrementar el desempeño de los empleados, y que también se usa para atraer empleados competentes a la

empresa. (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2011, pág. 10)

Guízar (2013), define a las recompensas como los beneficios, tales como los pagos, promociones y otros, que brinda la organización al empleado para mejorar la satisfacción y desempeño. (Guízar Montúfar, 2013, pág. 246)

E. Calor y Apoyo

Litwin y Stringer (como se citó en Brunet, 2004), definen al apoyo como los vínculos de amistad, de soporte y de ayuda que experimentan las personas en una organización. (Brunet, 2004, pág. 46)

Prichard y Karasick (como se citó en Brunet, 2004), definen al apoyo como la ayuda que brinda la alta gerencia a los miembros de la organización, cuando estos enfrentan problemas que guarden o no relación con el trabajo. (Brunet, 2004, pág. 48)

Brunet (2004), define al apoyo como el estímulo y ayuda que el empleado recibe de su superior. (Brunet, 2004, pág. 51)

Chiavenato (2006), define al calor y apoyo como el sentimiento de calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal que se da dentro de la organización, habiendo hincapié que cuanto más cálida sea la organización, mucho mejor su clima organizacional. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

F. Conflicto

Chiavenato (2006), define al conflicto como la confrontación de diferentes puntos de vista dentro de la organización, pudiendo

tomarse acciones para evitar que las personas expresen sus ideas y la contraposición de ideas; como también se puede promover que las personas expresen sus ideas y opiniones, para luego lidiar con la confrontación y llegar a un acuerdo de solución de manera consensuada. Considerando que a mayor expresión de distintos puntos de vista, mucho mejor el clima organizacional. (Chiavenato, 2006, pág. 468)

Amorós (2007), define al conflicto como la percepción de dos o más partes en relación a que la otra parte afecta de manera negativa sus intereses, como producto de la interdependencia e interacción; asimismo, el conflicto se divide en conflicto funcional y disfuncional, el primero que ayuda a mejorar el desempeño y el segundo que lo obstruye. (Amorós, 2007, pág. 111)

Robbins y Judge (2009), definen al conflicto como un proceso cuyo inicio se da en el momento que una de las partes involucradas nota que la otra parte ha sufrido un efecto negativo, o está próximo a sufrirlo, algo que a la primera le preocupa. (Robbins & Judge, 2009, pág. 485)

Aamodt (2010), define al conflicto como una reacción psicológica y conductual a la percepción de una persona de que otra está impidiendo el logro de su meta, lo que origina un cambio en el comportamiento y afecta las expectativas de una relación; también consideran que existen dos tipos de conflicto, el disfuncional y el funcional; el primero que disminuye la productividad y el segundo lo beneficia. (competencia sana y aumenta la eficacia). (Aamodt, 2010, pág. 497)

2.2.2. PRODUCTIVIDAD

Beltran (2000), define a la productividad como la relación que existe entre la producción, y los recursos empleados. (Beltrán Jaramillo, 2000, pág. 125)

Mejía (2001), define a la productividad como la relación la relación entre la cantidad de producción obtenida y el monto de los recursos empleados en su fabricación; asimismo afirma que la productividad no depende de la cantidad de insumos disponibles, depende de la forma como ellos se combinen para obtener más cantidad de producto. (Mejía C. , 2001)

Hiba (2005), define a la productividad como la utilización eficiente de los recursos o insumos en la producción de productos. (Hiba, 2005, pág. 132)

Mankiw (2007), considera a la productividad como la cantidad de bienes terminados o servicios producidos en cada hora de trabajo realizado. (Mankiw, 2007, pág. 383)

Gómez, Balkin y Cardy (2008), definen a la productividad como la medida de aporte de los trabajadores a nivel personal en el proceso de producción de los bienes y servicios que produce la organización. (Gómez Mejia, Balkin, & Cardy, 2008, pág. 22)

Chiavenato (2009), define a la productividad como una medición del desempeño en relación a la eficiencia y eficacia, considerando para su estudio las mismas. (Chiavenato, 2009, pág. 13)

Robbins y Judge (2009), define a la productividad como la medida que se hace sobre el desempeño, considerando a la eficacia y la eficiencia. (Robbins & Judge, Comportamiento organizacional, 2009, pág. 27)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), definen a la productividad como la interrelación presente entre la producción y los insumos empleados durante un periodo de tiempo, tomando en consideración la calidad. Expresándose:

Producción (dentro de un periodo, considerando la calidad)

Insumos

La expresión señala, que la productividad se mejora al:

- Incrementar la producción con los mismos insumos.
- Reducir los insumos sosteniendo la misma producción.
- Incrementar la producción y reducir los insumos.

La productividad considera efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 14)

Alfaro (2012), define a la productividad como la comparación de dos eficiencias o rendimientos, con el fin de mejorarlos. (Alfaro Castellanos, 2012, pág. 136)

Carro y Gonzáles (2012), definen a la productividad como el indicativo que establece una relación entre lo producido por una organización y los recursos utilizados durante el proceso de producción. (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2012, pág. 16)

Robbins y Judge (2013), consideran a la productividad como la transformación de materia prima en bienes o servicios finales, con un costo mínimo. Por consiguiente, para lograr productividad es necesario ser eficiente y eficaz en los procesos que conlleve la producción de un bien o servicio. (Robbins & Judge, 2013, pág. 28)

Londoño y Arcila (2013), define a la productividad como la racionalización de la cantidad y optimización sinérgica de todos los

recursos involucrados en la producción. (Londoño Sáenz & Arcila Rincón, 2013, pág. 45)

Loayza (2016), define a la productividad como el valor del producto por unidad de insumo. (Loayza, 2016, pág. 11)

Ñaña (2017), define a la productividad como la evaluación del desempeño que incluye la eficacia y eficiencia. (Ñaña Baquerizo, 2017, pág. 29)

La Organización internacional del trabajo (OIT, 2019), define a la productividad como el grado de eficiencia que se emplea en el uso de los recursos y que puede medirse en términos de resultado dividido por la cantidad de trabajo realizado para generar el mencionado resultado. (Organización Internacional del Trabajo, 2019)

2.2.2.1. Dimensiones de la Productividad

Para la investigación, considerando que la mayoría de autores coinciden que las dimensiones de la productividad son la eficiencia y eficacia, se utilizaran estas.

A. Eficiencia

Mejía (1998), conceptualiza a la eficiencia como la consecución de un objetivo al menor costo posible. Considerándose el uso óptimo de los recursos en busca de alcanzar los objetivos deseados. (Mejía C. , 1998)

Bouza (2000), define a la eficiencia como la relación entre los recursos y los resultados obtenidos en condiciones reales. Realizándose la evaluación de la eficiencia en base a comparaciones, considerando que para lograr eficiencia el

proceso debe ser efectivo, siendo eficiente el que presente mejor relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. (Bouza Suárez, 2000)

Hiba (2005), define a la eficiencia como la relación de salidas efectivas obtenidas de acuerdo con una norma preestablecida. (Hiba, 2005, pág. 132)

Chiavenato (2006), considera a la eficiencia como la buena y correcta ejecución de las tareas, dado que un trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado. (Chiavenato, 2006, pág. 20)

Robbins y Judge (2009), define a la eficiencia como la salida efectiva de los insumos requeridos para lograr las metas. (Robbins & Judge, 2009, pág. 27)

Koontz et al. (2012), conceptualizan a la eficiencia como el logro de los fines de una organización con el mínimo uso de recursos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 14)

Alfaro (2012), define a la eficiencia como el acto de hacer las cosas bien y de manera correcta. Considerando que el trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado. (Alfaro Castellanos, 2012, pág. 176)

B. Eficacia

Mejía (1998), definen a la eficacia como la magnitud en que se alcanzan las metas y objetivos establecidos, evaluando en que porcentaje se lograron. La eficacia es el acto de concentrar el trabajo de una organización en las actividades y procesos que necesariamente tienen que realizarse para alcanzar los objetivos planteados. (Mejía C. , 1998)

Bouza (2000), define a la eficacia como la relación entre los objetivos y los resultados obtenidos bajo circunstancias óptimas. (Bouza Suárez, 2000)

Chiavenato (2006), considera a la eficacia como el logro de objetivos y resultados, considerando que un trabajo eficaz es provechoso y exitoso. (Chiavenato, 2006, pág. 20)

Robbins y Judge (2009), define a la eficacia como la consecución de las metas. (Robbins & Judge, 2009, pág. 27)

Alfaro (2012), define a la eficacia como el hecho de alcanzar los objetivos y resultados, considerando que un trabajo eficaz es aquel que resulta provechoso y exitoso. (Alfaro Castellanos, 2012, pág. 176)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Son las impresiones de las personas que forman parte de una organización o institución en relación al ambiente en el cual laboran.

2.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Diagrama a través del cual una organización refleja el cómo se interrelacionan las personas para alcanzar los objetivos de la organización. Asimismo, la estructura organizacional muestra el modo y proceso de actuar de una organización y se caracteriza por ser distinto para cada organización, considerando que puede tener un enfoque horizontal o vertical, con una orientación al formalismo y concentración de poder, o viceversa.

2.3.2.1. Organización

Son las relaciones existentes entre niveles jerárquicos, funciones, recursos y personas que forman parte de una organización, expresados a través de una estructura técnica, que tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de la organización de una manera eficiente.

2.3.2.2. Coordinación

Proceso mediante el cual se busca integrar el trabajo administrativo de personas, áreas u órganos de una organización, todo ello con la finalidad de lograr los objetivos de la organización, tomando en consideración la distribución adecuada de los espacios, recursos; lográndose un trabajo armonioso entre todas las áreas de la organización.

2.3.2.3. Cargo

Función en la cual una persona tiene un empleo de elevada responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa.

2.3.2.4. Política

Doctrina que sirve de guía durante los procesos de toma de decisión, al momento de disponer la ejecución de planes, estrategias, programas y proyectos específicos de importancia para una organización.

2.3.2.5. Reglamento

Documento de carácter normativo que determina las competencias de cada unidad administrativa de la organización. Asimismo, en el reglamento se estipulan las reglas, obligaciones y beneficios que debe cumplir la organización para con los trabajadores y del mismo modo las reglas y obligaciones que debe cumplir el trabajador para con la organización.

2.3.2.6. Procedimiento

Proceso que involucra un conjunto de pasos o procesos previos menos complejos, que se ejecutan de forma cronológica de cara al cumplimiento de una meta u objetivo, requiriéndose para ello materiales, herramientas, equipos y otros que necesiten los trabajadores para realizar sus actividades en los tiempos adecuados.

2.3.3. RESPONSABILIDAD

Obligación de cumplir con los deberes y de utilizar la autoridad de acuerdo a las normas establecidas y las facultades otorgadas; también, se considera a la responsabilidad como la dedicación e interés que tiene una persona respecto al cumplimiento de un trabajo, y de los resultados obtenidos de este. La responsabilidad es la facultad de una persona en relación de su capacidad para aceptar las consecuencias de un acto, que es producto de sus decisiones.

2.3.3.1. Autonomía

Control personal sobre el trabajo realizado por uno mismo. Libertad que goza un trabajador en relación a la toma de decisiones y la

manera de resolver problemas que interfieren en su labor dentro de la organización.

2.3.3.2. Obligaciones

Circunstancia mediante la cual se requiere, que un miembro de la organización, cumpla con los compromisos o acuerdos convenidos previamente para con la organización.

2.3.4. RIESGOS

Probabilidad que suceda un incidente con influencia en el logro de los objetivos de una organización; un acontecimiento desconocido que, de producirse, tendrá una consecuencia negativa o positiva para la organización. El riesgo es considerado como una contingencia o proximidad de un daño y se evalúa de acuerdo al impacto y probabilidad de ocurrencia.

2.3.4.1. Peligro.

Es un riesgo o la contingencia inminente de que suceda algo malo, por lo tanto, se asocia a situaciones que tienen un potencial dañino.

2.3.4.2. Desafío

Situaciones complicadas y de difícil resolución, positivas para que las personas se pongan a prueba y progresen utilizando las habilidades y aptitudes que poseen, aunque puede ser percibido como una situación negativa, cuando la persona no comprende del todo su significado.

2.3.5. RECOMPENSAS

Favor o premio que se otorga para agradecer los servicios prestados, una buena acción, etc. Es el Incentivo u estímulo ofrecido por la realización de una determinada tarea. Una recompensa también puede ser algo simbólico y no material, tal como un gesto o conducta de una persona hacia otra.

2.3.5.1. Incentivos

Recompensa en bienes, servicios u actos simbólicos que se ofrecen a un trabajador para motivarlo en su desempeño.

2.3.5.2. Salario

Compensación que se brinda a una persona por los servicios que presta, siendo de carácter uniforme en relación al cargo y funciones que cumple dentro de la organización y establecida en el presupuesto anual de egresos.

2.3.5.3. Prestaciones Sociales

Son beneficios de carácter social y de seguridad, que percibe un empleado en relación a lo estipulado en las leyes y normativas laborales y que son solventados con aportes obligatorios de los patrones, de los mismos trabajadores y del gobierno.

2.3.5.4. Promociones

Ascenso de categoría jerárquica de un empleado dentro de una organización o reubicación de un trabajador en un puesto de mayor nivel.

2.3.6. CALOR

Calor hace referencia a el modo de realizar algo con pasión, fervor y entusiasmo, bajo el amparo o protección de algo o alguien. De una forma simbólica, también expresa afecto, cariño y apoyo.

2.3.7. APOYO

Se refiere a la protección, ayuda o favor que una persona, institución, organismo u organización ofrece a otro u otros frente a una situación de necesidad.

2.3.7.1. Capacitación

Acto que tiene por objetivo lograr mejorar las habilidades y capacidades de las personas y como resultado estas cumplan de correcta manera las funciones del cargo que ocupan en la organización.

2.3.7.2. Compañerismo

El compañerismo es la actitud de quienes se acompañan y se apoyan entre sí para lograr algún fin. Compañerismo se denomina también esta clase de vínculo entre compañeros, así como la situación de armonía y buena correspondencia entre ellos. Es un sentimiento de unidad que surge entre los integrantes de un grupo o una comunidad humana.

2.3.7.3. Calor Humano

Es la valoración social de una persona como “cálida o fría”, y es el primer paso a la hora de formar una impresión sobre alguien. Una persona cálida se considera sociable, cooperadora, generosa y

digna de confianza mientras que a los individuos etiquetados como fríos se les considera egocéntricos, competitivos y de poco fiar.

2.3.8. CONFLICTO

Relación recíprocamente negativa entre personas o grupo de personas, con origen en una contraposición de ideas y pensamientos. En un plano personal pudiendo ser de manera consciente o inconsciente. En el plano grupal se da de manera consciente pues las personas que conforman un grupo deciden enfrentarse a otros grupos por iguales o similares fines. En el conflicto las relaciones mentales y las emocionales de las personas desempeñan un rol importante. Por conflicto se entiende aquellas circunstancias en las que dos o más partes involucradas, persiguen objetivos distintos, que se presentan en distintos ámbitos, tales como: personal, familiar, laboral, comunal, municipal, nacional e incluso internacional.

2.3.8.1. Conflicto Funcional.

El conflicto funcional es aquel que estimula nuevas ideas, propicia una competencia sana y aumenta la eficacia del personal, además de reducir el riesgo. Es la confrontación que se da entre grupos y que benefician a la organización.

2.3.8.2. Conflicto Disfuncional.

El conflicto disfuncional es aquel que impide al personal trabajar juntos, disminuyendo la productividad, y que suele ocurrir cuando una o ambas partes involucradas perciben la pérdida del control debido a las acciones de la otra parte. Es la confrontación entre grupos que perjudica a la organización.

2.3.9. PRODUCTIVIDAD

Medida de rendimiento que incluye eficiencia y eficacia. Es una relación entre los productos obtenidos (bienes o servicios) y los factores o recursos utilizados en la producción, como son los trabajadores, maquinaria, equipo, tecnología e insumos. La productividad mide la eficiencia con que se emplean en la producción los recursos en conjunto, incluyendo tanto el capital de trabajo como la mano de obra.

2.3.10. EFICIENCIA

Capacidad que se tiene para alcanzar una tarea en un corto periodo de tiempo y logrando un empleo óptimo de recursos. Es la utilización más lógica de los recursos que se dispone en busca de lograr un objetivo. La eficiencia es la relación óptima existente entre los insumos y resultados, beneficios y costos, resultados y tiempos.

2.3.10.1. Correcta Ejecución de Tareas

Se refiere a la realización o la elaboración de algo, al desempeño de una acción o a la puesta en funcionamiento de una cosa, sin cometer ninguna falta, error, o defecto en su realización.

2.3.10.2. Uso Óptimo de Recursos

Es el mejor modo de efectuar una tarea o actividad, utilizándose la menor cantidad de recursos posibles, considerándose durante todo el proceso de desarrollo de la actividad la mejor manera de utilizar los recursos que se disponen, sin olvidar finalizar la actividad en forma eficaz.

2.3.11. EFICACIA

Capacidad de una organización en cuanto al cumplimiento de su misión, que comprende diferentes ámbitos, desde conseguir una capacidad de producción con calidad, adaptabilidad frente a cambios externos, crecimiento y desarrollo organizacional, etc.; también, se considera a la eficacia como la facultad que se tiene para lograr los objetivos planteados, cumpliéndose con los tiempos y calidad convenidos. La eficacia es la virtud, fuerza, poder y capacidad para obrar y obtener un efecto deseado; así como la magnitud en el que se logra alcanzar las actividades y resultados planificados.

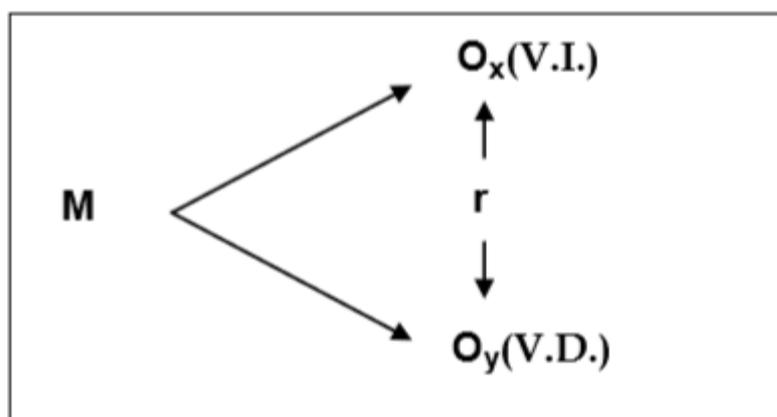
2.3.11.1. Logro de Objetivos

Los objetivos son metas a largo plazo, y su logro es de vital importancia, considerando que los objetivos son planteados en base a la misión y visión de una organización. Para alcanzar los objetivos de una organización es necesario que las personas cumplan con sus funciones de manera adecuada, ello con el fin de facilitar el trabajo de todos.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio utilizado en el trabajo de investigación: “Influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019”, es descriptivo – correlacional, pues se mide, describe y establece una relación entre la variable independiente: Clima Organizacional y la variable dependiente: Productividad; realizándose el estudio de las dimensiones que influyen en las variables cuantitativamente, lo cual representa una herramienta científica invaluable, donde los resultados son abiertos al cuestionamiento y a las diferentes interpretaciones, cualidades, rasgos y atributos de la población en estudio.



Donde:

M = Muestra.

O_x (V.I.) = Variable independiente: Clima Organizacional.

O_y (V.D.) = Variable dependiente: Productividad.

r = Correlación de variables.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación de la influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019, tiene un diseño no experimental, de corte transversal y cuantitativo. No experimental, porque el estudio se realizó sin interferencia o manipulación alguna de las variables; transversal, porque las observaciones y obtención de información se realizó en un único momento en el tiempo y cuantitativo por el análisis estadístico que se hizo de la información obtenida del comportamiento del clima organizacional en la productividad; todo ello con el fin de responder y comprobar los objetivos e hipótesis planteados en el trabajo de investigación.

3.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL TEMPORAL

La presente investigación se realizó en la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado, durante el año 2019.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población total de trabajadores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación Madre de Dios en el año 2019, fue de 100; incluyéndose al personal nombrado y contratado de todas las direcciones y áreas de la institución.

3.4.2 MUESTRA

Por ser una población finita se determinó el tamaño de muestra mediante un muestreo probabilístico, seleccionando los elementos de la muestra de manera aleatoria. Para hallar la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Z_a = Nivel de confianza.

E = Margen de error.

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada.

q = Probabilidad de fracaso.

Aplicando la fórmula, se obtuvo el tamaño de la muestra:

$$\mathbf{n = 80}$$

Error máximo aceptable = 5%

Nivel deseado de confianza = 95%

La muestra de estudio tiene las mismas características y propiedades de la población; asimismo, se empleó un enfoque de dinamismo con el fin de integrar la participación voluntaria de los trabajadores al momento de aplicar los instrumentos de recolección de información.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.5.1.1. Métodos

Para la investigación se utilizó el conjunto de conocimientos sistemáticos a fin de dar respuesta al problema planteado, mediante los métodos: inductivo, deductivo, analítico, sintético y realizando reajustes en forma permanente.

3.5.1.2. Técnicas

En la presente investigación se utilizó las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas, facilitando la realización de la investigación. Estas técnicas permitieron resolver el problema de investigación y la comprobación de la hipótesis.

Las técnicas utilizadas para la presente investigación fueron mediante la recolección de información (encuestas), vaciado de datos e interpretación de cuadros o gráficos estadísticos.

3.5.2 INSTRUMENTOS

Para la realización del presente trabajo de investigación se hizo uso de “el cuestionario” como instrumento para recabar información, el cual se elaboró considerando a los indicadores como referencia para la formulación del cuestionario o encuesta, el cual consta de 27 ítems para la variable Clima Organizacional y 6 ítems para la variable Productividad. Asimismo, para la medición de ambas variables se usó la escala de Likert, con sus respectivos valores (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

3.5.3 PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El procesamiento de datos se realizó de acuerdo a los indicadores observados en la operacionalización de variables y afirmados en los objetivos de la investigación y de la hipótesis.

Asimismo, para la codificación y creación de una base de datos de la información obtenida de las encuestas se usó el programa Microsoft Excel, mientras que con el programa estadístico SPSS versión 22 se realizó los cuadros de frecuencia, gráficos de barra y el coeficiente de correlación Rho Spearman para su interpretación, análisis y discusión.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1. Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco adecuado	1	1,3	1,3
	Parcialmente adecuado	22	27,5	28,7
	Adecuado	51	63,7	92,5
	Muy adecuado	6	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 1, el 63,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional de la Dirección Regional de Educación es adecuado, el 27,5% percibe que es parcialmente adecuado, el 7,5% señala que el clima es muy adecuado y el 1,3% indica que es poco adecuado.

Análisis

Según los datos presentados, los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios se caracterizan por percibir que la atmósfera laboral generada por las percepciones que los miembros tienen sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales es óptima.

Discusión

Los hallazgos presentados difieren de la investigación de Scipión (2018) quien halló que el clima organizacional es inadecuado puesto que más del 50% de trabajadores manifestaron que existe un clima organizacional que falta mejorar. De la misma manera, los resultados difieren de los hallazgos de Paredes (2018) quien determinó que el clima laboral, representado por nueve dimensiones, no es bien valorado y apreciado por los trabajadores. Por eso, es interesante entender la apreciación del medio laboral por los trabajadores, porque, les permite tener una idea de cómo realizar su trabajo y las actitudes que adoptarán frente al clima de la institución. Por ello, es necesario que los directivos continúen fomentando las condiciones para que los trabajadores tengan una mejor percepción del ambiente laboral y de esa forma puedan desempeñarse de mejor manera.

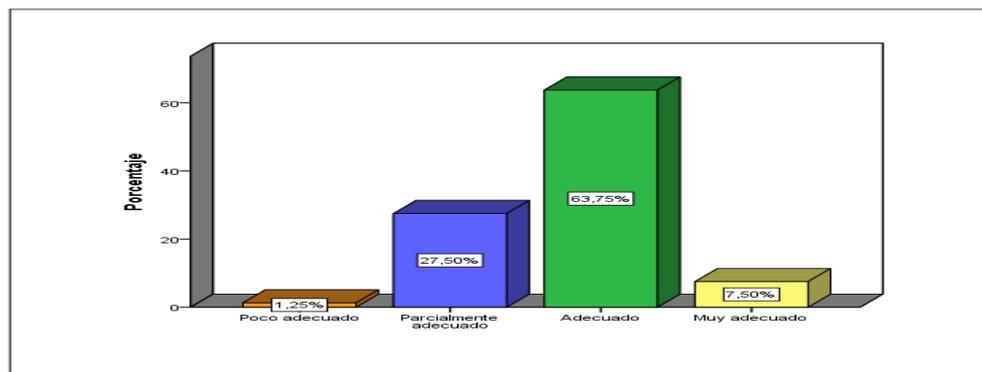


Figura 1. Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional

Tabla 2. Resultados descriptivos de la dimensión Estructura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	1,3	1,3
	Parcialmente adecuada	24	30,0	31,3
	Adecuada	43	53,8	85,0
	Muy adecuada	12	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Como se puede visualizar en la tabla 2, el 53,8% de los trabajadores indica que la estructura organizacional de la Dirección Regional de Educación es adecuada, el 30% señala que es parcialmente adecuada, el 15% indica que es muy adecuada y el 1,3% menciona que es inadecuada.

Análisis

Según los datos presentados, la mayor parte de los trabajadores afirman que la organización de las áreas de trabajo están de acuerdo al organigrama de la institución, asimismo señalan que los cambios en cargos de confianza casi siempre promueven el logro de los objetivos institucionales, del mismo modo señalan que se respetan y cumplen lo estipulado en el ROF y TUPA de la institución y finalmente se percibe que existe la participación colectiva en la elaboración y/o actualización de los documentos de gestión.

Discusión

Para que una institución mejore sus niveles de productividad es necesario que la estructura organizacional sea sólida y que en cada puesto se encuentre un profesional idóneo puesto las funciones están acordes a los mismos. Mejía (2000) señala que la estructura y el modo en el cual están diseñados los cargos, funciones, niveles jerárquicos, estructuras de comunicación, comités institucionales, políticas normativas y políticas de valores, son pilares para el crecimiento y desarrollo de la institución.

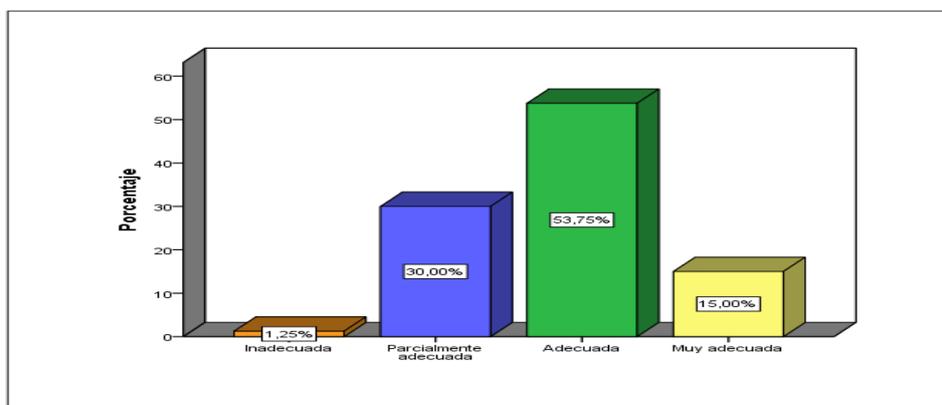


Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión Estructura Organizacional

Tabla 3. Resultados descriptivos de la dimensión Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,3	1,3
	Bajo	1	1,3	2,5
	Regular	12	15,0	17,5
	Alto	33	41,3	58,8
	Muy alto	33	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3, el 41,3% de los trabajadores presenta altos niveles de responsabilidad, también el 41,3% señala que su nivel de responsabilidad es muy alto, el 15% señala que presentan un nivel regular, el 1,3% menciona que son poco responsables y además el 1,3% señala ser muy poco responsable en las labores que desempeñan.

Análisis

Como se puede ver, la gran mayoría de trabajadores de la Dirección Regional de Educación presentan entre altos y muy altos niveles de responsabilidad lo cual incrementa la productividad. En ese sentido, se caracterizan por el cumplimiento de sus obligaciones, con cierta autonomía para tomar acciones y medidas que les permiten desarrollar su trabajo de mejor manera. Ello genera que sientan que están cumpliendo bien las obligaciones como trabajador.

Discusión

Es positivo que casi todos los trabajadores demuestren responsabilidad al realizar las funciones por las que fueron contratados. Gómez, Balkin y Cardy (2008), señalan que la responsabilidad conlleva a realizar las acciones y sus consecuencias, medida en relación al trabajo que se realiza para obtener un determinado resultado. Como señala Franklin (2009) tienen la obligación de realizar una tarea, y en la institución se ve que muchos de los trabajadores lo

realizan. Dicha realidad evidentemente promueve el logro de los objetivos propuestos por la institución.

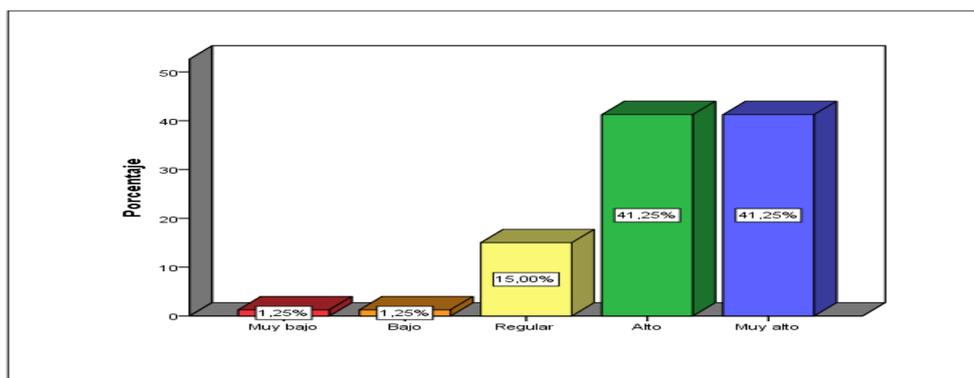


Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión Responsabilidad

Tabla 4. Resultados descriptivos de la dimensión Riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	19	23,8	23,8
	Regular	42	52,5	76,3
Válido	Alto	15	18,8	95,0
	Muy alto	4	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 4 se puede observar que el 52,5% de los trabajadores perciben que los riesgos que presenta la institución es regular, el 23,8% señala que los riesgos latentes en la institución son bajos, el 18,8% indican que son altos y el 5% señalan que son muy altos.

Análisis

De acuerdo a los resultados expuestos podemos manifestar que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación se caracterizan porque perciben que el espacio que le asignaron para realizar sus funciones no son del todo adecuados, debido a la precariedad y poco orden, lo cual no les permite trabajar de forma segura, del mismo modo se puede afirmar que la institución cuenta con algunos implementos de seguridad acorde a las

exigencias de Defensa Civil. En relación al uso de las TICs como herramientas para el desarrollo de sus funciones, gran parte de los trabajadores lo consideran como un desafío a superar.

Discusión

Un trabajador podrá desempeñarse adecuadamente si las condiciones físicas crean en él la comodidad y seguridad necesaria. Sin embargo, dichas cualidades no son percibidas por todos los trabajadores. El Organismo Internacional de Normalización (2018), hace hincapié que el riesgo aumenta la probabilidad de que suceda algo peligroso por la gravedad del daño que podría ocasionar dicho suceso en el lugar de trabajo. En ese entender, es necesario que los directivos, en primer lugar, doten de los implementos de seguridad necesarios y distribuyan los ambientes para que los trabajadores laboren cómodamente y en condiciones seguras.

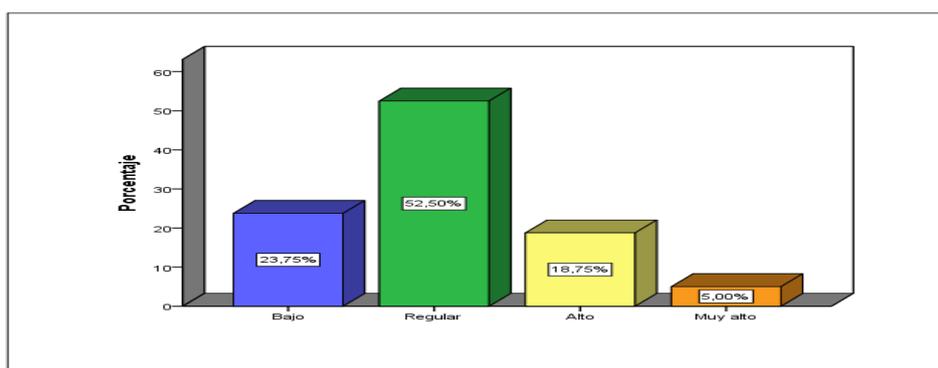


Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión Riesgos

Tabla 5. Resultados descriptivos de la dimensión Recompensas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	6	7,5	7,5	11,3
A veces	7	8,8	8,8	20,0
Casi siempre	42	52,5	52,5	72,5
Siempre	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 5 se observa que el 52,5% de los trabajadores afirman que casi siempre reciben recompensas por parte de la institución donde laboran, el 27,5% siempre reciben recompensas, el 8,8% recibe un estímulo a veces, el 7,5% casi nunca recibe estímulos por las metas logradas y el 3,8% nunca es incentivado por realizar un buen desempeño.

Análisis

Según los datos presentados, la mayoría de trabajadores de la Dirección Regional de Educación manifiesta que existen políticas que incentivan su buen desempeño puesto que muchas veces reciben felicitaciones y reconocimientos, sienten que su salario en cierta medida está acorde a la función que desempeñan y reciben dotaciones de un uniforme y de bonos de comedor como incentivos. En relación a las promociones, la mayoría de trabajadores afirma que esta se realiza cuando existe una plaza orgánica de mayor jerarquía disponible.

Discusión

Como se puede ver, la mayoría de trabajadores manifiestan que reciben algún tipo de estímulo como resoluciones de felicitación, reconocimiento público y ven coherencia entre su remuneración y la labor que realizan. Ello es pertinente puesto que genera que estén motivados y aumenten los niveles de productividad en la institución. Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), señalan a la recompensa como los beneficios financieros, de bienes tangibles o de servicios que percibe un trabajador como resultado de haber realizado un trabajo para la organización. En este caso es necesario continuar realizando reconocimientos a los trabajadores que destaquen en el ejercicio de sus funciones puesto que ello los motivará a los demás trabajadores a esforzarse para también ser incentivados. Al respecto, Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011), señalan que los trabajadores recompensados y reconocidos normalmente incrementan su desempeño. Del mismo modo, muchas instituciones tienen políticas atractivas de recompensas para atraer empleados competentes.

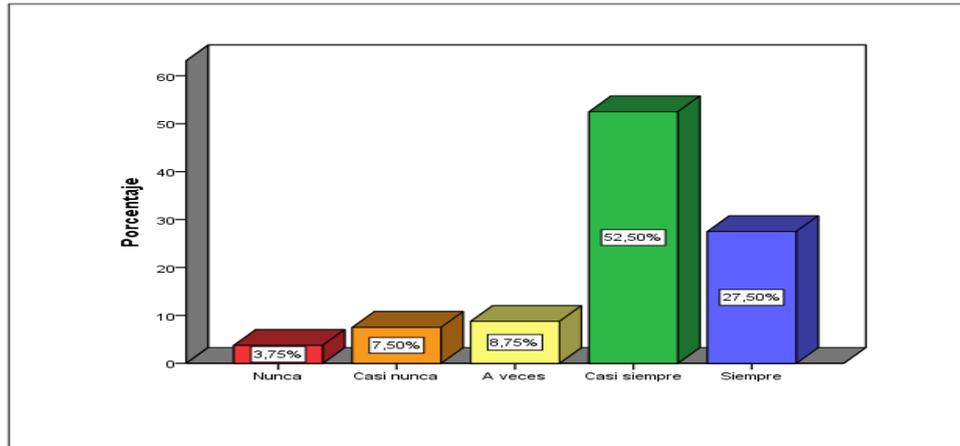


Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión Recompensas

Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión Calor y Apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	12	15,0	15,0	20,0
A veces	33	41,3	41,3	61,3
Válido Casi siempre	22	27,5	27,5	88,8
Siempre	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede ver en la tabla 6, el 41,3% de los trabajadores afirman que a veces sienten que los directivos y mandos medios les brindan calor y apoyo, el 27,5% indican que casi siempre reciben estímulos afectivos, el 15% mencionan que casi nunca los apoyan, el 11,3% señalan que siempre sienten el calor y apoyo y el 5% mencionan que nunca son apoyados ni perciben el calor por parte de sus superiores.

Análisis

De acuerdo a los datos presentados, los trabajadores mencionan que casi siempre la institución les brinda capacitaciones de acuerdo a su especialidad,

cuando se brinda una capacitación que tiene como fin ser replicada en la institución, esta se realiza de forma pertinente, asimismo existe compañerismo entre los trabajadores, por otra parte el trato entre trabajadores se basa en el respeto, cordialidad y amabilidad y finalmente cuando un trabajador enfrenta problemas de índole personal, recibe apoyo solidario y emocional de sus compañeros.

Discusión

Es una fortaleza que la mayoría de trabajadores afirme que muchas veces reciben apoyo cuando lo necesitan y perciben un calor o afecto por parte de sus jefes. En ese sentido, Litwin y Stringer (como se citó en Brunet, 2004), mencionan la importancia del apoyo puesto que brindan sentimientos de soporte, ayuda y amistad. Del mismo modo Chiavenato (2006), enfatiza que cuanto más cálida sea la organización, mucho mejor su clima organizacional, considerando al calor y apoyo como el sentimiento de calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal que se da dentro de la organización.

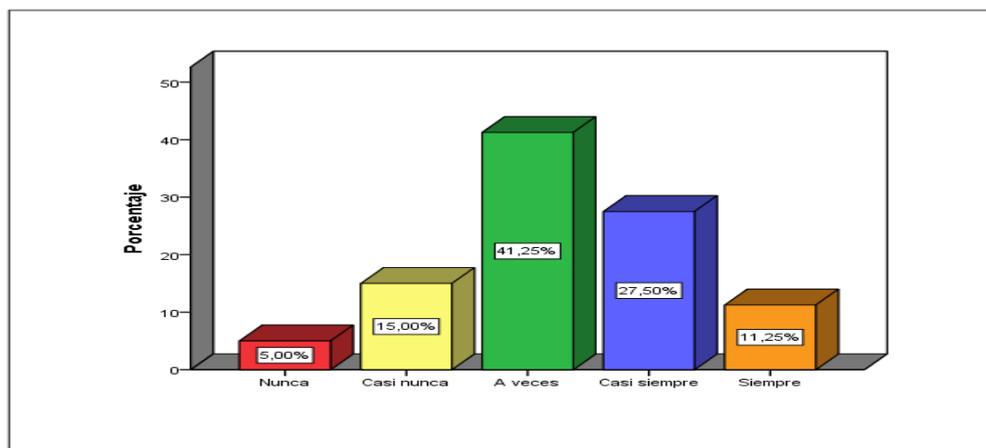


Figura 6. Resultados descriptivos de la dimensión Calor y Apoyo

Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión Conflicto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	2	2,5	2,5
	Bajo	20	25,0	27,5
Válido	Regular	44	55,0	82,5
	Alto	14	17,5	100,0
	Total	80	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 7, el 55% de los trabajadores indican que existe un nivel regular de solución a los conflictos, el 25% señala que los conflictos se solucionan de manera poco adecuada, el 17,5% menciona que la forma de solucionarlos es óptima y el 2,5% precisa que la forma de solucionar conflictos por parte de los mandos medios y directivos es inadecuada.

Análisis

Como se puede observar, los trabajadores de la Dirección Regional de Educación se caracterizan porque perciben que cuando se presentan dificultades en la institución, a veces se busca la solución de forma autoritaria, sin llevar a consenso. Del mismo modo se percibe conflictos generados por ideas y opiniones contrapuestas entre los trabajadores y las acciones que toma la institución para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores no es la más adecuada. Ello indiscutiblemente influye negativamente en la convivencia y clima que se genere en el centro laboral.

Discusión

Como podemos ver, existen limitados mecanismos para solucionar adecuadamente los conflictos lo que genera en cierta medida problemas interpersonales puesto que las partes que tienen diferencias no están satisfechas con la forma que se da solución a los mismos. Como menciona Aamodt (2010) los conflictos son reacciones psicológicas y conductuales a la

percepción de una persona de que otra lo que impide el logro de sus metas, originando un cambio en el comportamiento y afectando las expectativas de una relación. Por ello surge la necesidad de que los directivos desarrollen estrategias para que los conflictos den pie a nuevos aprendizajes y las soluciones que se den sean justas.

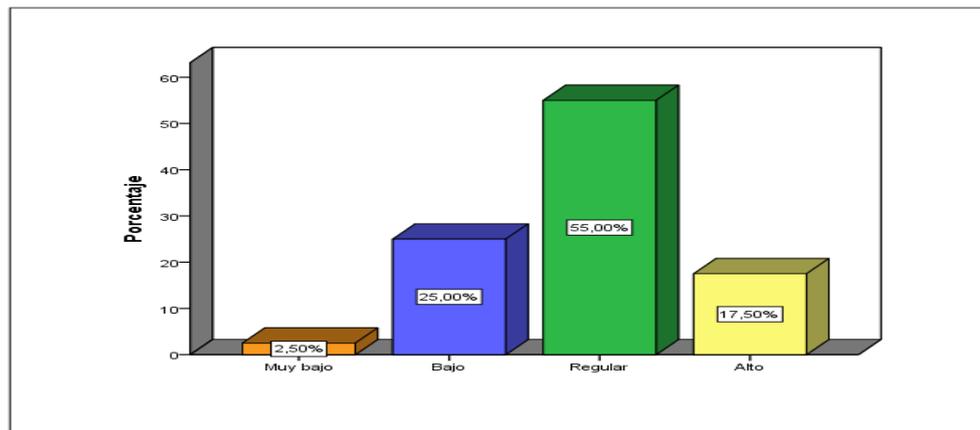


Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión Conflicto

Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1,3	1,3
	Baja	1	1,3	2,5
	Regular	1	1,3	3,8
	Alta	33	41,3	45,0
	Muy alta	44	55,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 8, el 55% de los trabajadores presentan muy altos niveles de productividad, el 41,3% presentan altos niveles y el 1,3% presentan regular, baja y muy baja productividad respectivamente.

Análisis

De acuerdo al hallazgo expuesto, la gran mayoría de trabajadores de la Dirección Regional de Educación presenta altos y muy altos niveles de productividad, lo que es de gran ayuda para que dicha institución alcance sus objetivos. Del mismo modo, se percibe que los trabajadores cuentan con los conocimientos, habilidades y capacidades que les permitan realizar su trabajo de forma correcta. Por otra parte, es notorio que se realiza un óptimo uso de los recursos que se les asignan y generalmente las metas planificadas son logradas dentro de los tiempos establecidos. Dicha situación es gratificante y es un indicador que es necesario continuar fortaleciendo sus capacidades, no solo de los trabajadores, sino también de los mandos medios y directivos para que la institución continúe mejorando los niveles de productividad.

Discusión

Los resultados expuestos previamente difieren con los hallazgos de la investigación de Silva y Ramos (2019) quienes hallaron que existe un alto índice negativo en el nivel de productividad, siendo esta inferior a las políticas institucionales; asimismo, otro efecto percibido es la ineficiencia en las tareas asignadas y falta de calidad en el desarrollo de sus funciones.

De la misma manera, los resultados del presente estudio difieren de los resultados arribados en los estudios de Fuentes (2012) quien determinó que los empleados son productivos y manifiestan estar satisfechos por tener un trabajo estable, un ambiente que permite las buenas relaciones personales, el reconocimiento del tiempo de servicio para promociones a cargos superiores, un buen equipamiento y la infraestructura adecuada, además, se sienten satisfechos por los beneficios y compensaciones que reciben por ser empleados de una institución pública.

Por otra parte, difiere de los resultados de Bocangel (2013) quien halló que la productividad organizacional en el Centro de Atención al Cliente de Claro, es regular conforme a los objetivos y metas logradas.

Al respecto, Castañeda (2016) señala que existe una relación entre la productividad y condiciones laborales óptimas. Por consiguiente, para

alcanzar los objetivos de una organización es importante no olvidar el rol clave que desempeña el clima organizacional en la productividad.

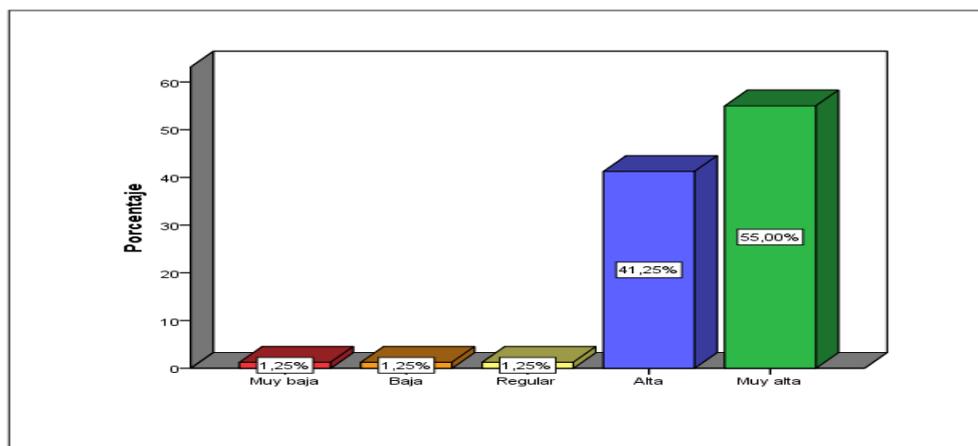


Figura 8. Resultados descriptivos de la variable Productividad

Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	2,5	2,5
	Baja	3	3,8	6,3
	Regular	9	11,3	17,5
	Alta	32	40,0	57,5
	Muy alta	34	42,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 9, el 42,5% de los trabajadores presentan un muy alto nivel de eficiencia, el 40% presenta un nivel alto de eficiencia, el 11,3% es regularmente eficiente, el 3,8% presenta una baja eficiencia y el 2,5% tiene un muy bajo nivel de eficiencia.

Análisis

Como se puede observar en la tabla 9, los trabajadores de la Dirección Regional de Educación se caracterizan por presentar entre altos y muy altos

niveles de eficiencia, lo cual significa que cumplen con el perfil profesional para desempeñarse en sus puestos, asimismo la institución dota de recursos lo que origina ayuda en las tareas que deben realizarse, del mismo modo, los trabajadores dan un uso óptimo a los recursos (equipos, herramientas, etc.) que les fueron asignados y normalmente trabajan horas extras para cumplir con sus responsabilidades.

Discusión

Como menciona Alfaro (2012), la eficiencia es el acto de hacer las cosas bien y de manera correcta. Considerando que el trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado, podemos ver que en la Dirección Regional de Educación los trabajadores se desempeñan como debería ser. En ese sentido, es necesario lograr objetivos al menor costo posible, lo cual implica que se deben usar los recursos disponibles para que los objetivos sean concretizados (Mejía, 1998).

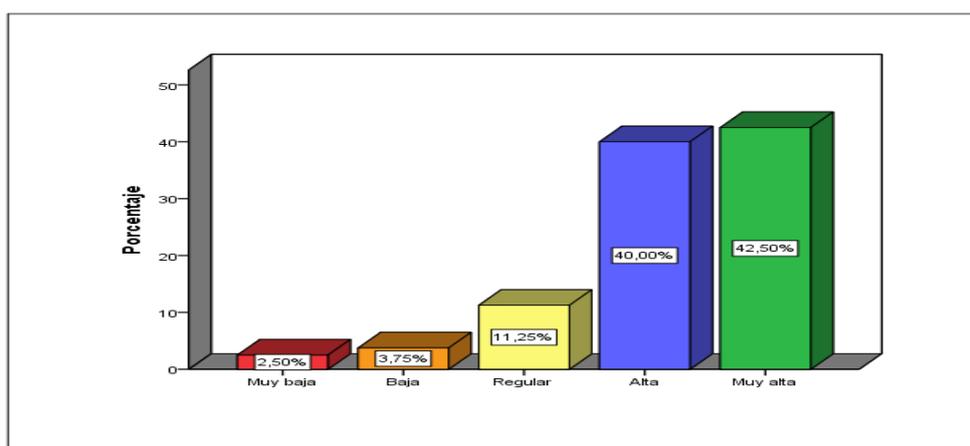


Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión Eficiencia

Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1,3	1,3
	Baja	2	2,5	3,8
	Regular	7	8,8	12,5
	Alta	52	65,0	77,5
	Muy alta	18	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 se observa que el 65% de los trabajadores presenta un alto nivel de eficacia, el 22,5% presenta muy altos niveles, el 8,8% son regularmente eficaces, el 2,5% son poco eficaces y el 1,3% presentan muy bajos niveles de eficacia.

Análisis

Es bueno conocer que la gran mayoría de los trabajadores de la Dirección regional de Educación presente entre altos y muy altos niveles de eficacia, lo que implica que normalmente cumplen con las metas establecidas dentro de los plazos previstos y a nivel institucional se tienen definidos y se cumplen como es debido. Todo ello influye en la productividad institucional.

Discusión

Según los datos presentados podemos afirmar que la Dirección Regional de Educación cumple con la misión, lo cual genera que los usuarios estén satisfechos. En ese sentido, los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con sus deberes en el tiempo y con la calidad pertinente. Por ello, es necesario que las actividades continúen siendo planificadas para alcanzar los resultados deseados. Al respecto, Alhama, Alonso y Cuevas (2001) señalan que una organización eficaz presenta también adaptabilidad a los cambios, lo que le permite desarrollarse frente a los constantes cambios y tendencias mundiales.

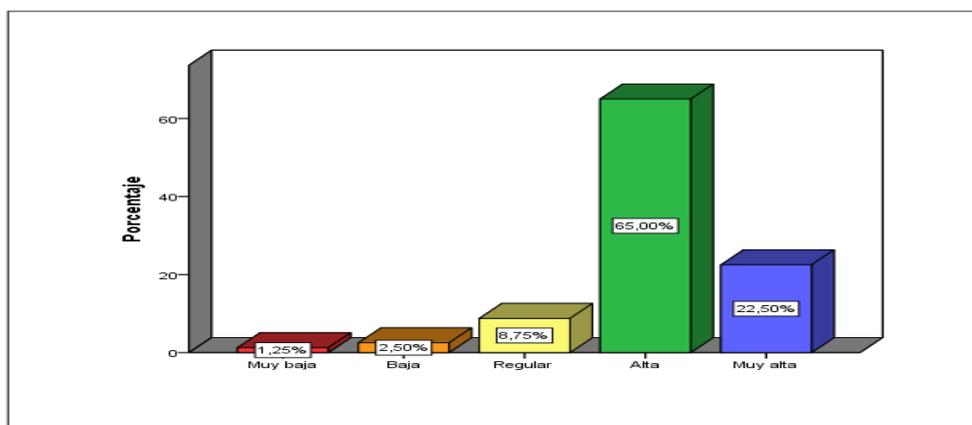


Figura 10. Resultados descriptivos de la dimensión Eficacia

Tabla 11. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,076	80	,200*
Estructura organizacional	,113	80	,013
Responsabilidad	,181	80	,000
Riesgos	,130	80	,002
Recompensas	,198	80	,000
Calor y apoyo	,109	80	,020
Conflicto	,118	80	,007
Productividad	,181	80	,000
Eficiencia	,161	80	,000
Eficacia	,248	80	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₁= La distribución de las variables y dimensiones difieren de la distribución normal.

H₀= La distribución de las variables y dimensiones no difieren de la distribución normal.

Para determinar qué tipo de prueba estadística se debía utilizar, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov. El p-valor de cada una de las variables y dimensiones resultó inferior al nivel de significancia por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que la distribución de las variables y dimensiones no se asemejan a la distribución normal. Por lo expuesto, debemos utilizar una prueba estadística no paramétrica, por lo que en este caso se decidió usar la prueba rho de Spearman, la cual además de contrastar las hipótesis nos indicará el sentido e intensidad de la correlación.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H₁: p ≠ 0

Existe influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: p = 0

No existe influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 12. Correlación entre el Clima Organizacional y la Productividad

			Clima organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables analizadas es de 0,461 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) lo que indica que existe una correlación positiva y moderada, deduciendo que el clima organizacional influye positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

Los resultados hallados indican que el clima organizacional influye positivamente en la productividad de los trabajadores. Este resultado coincide con los hallazgos de Castañeda (2016), quien en su investigación señala que existe una relación entre la productividad y condiciones laborales óptimas. En ese sentido, para alcanzar los objetivos de una organización es importante no olvidar el rol clave que desempeña el clima organizacional en la productividad. Del mismo modo, guarda relación con el estudio de Saire (2016) quien concluyó que existe una relación significativa muy alta entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Asimismo corrobora los hallazgos de Sedano (2016) quien demostró en su investigación que la atmósfera psicológica que se percibe en el centro laboral influye en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

Por otra parte, coincide con los resultados de Silva, Sabino, Ramos y Rodrigo (2017) quienes demostraron a través de su estudio que el ambiente laboral es un predictor de la productividad de los trabajadores puesto que ellos, al sentirse cómodos y satisfechos con las condiciones físicas y afectivas que la institución les brinda, posibilita que puedan dar todo de sí para lograr los objetivos propuestos.

De la misma manera, los hallazgos son corroborados por Vicuña (2017) quien estableció que, si existe un buen clima organizacional en la institución, este repercute directamente en el buen desempeño que los empleados puedan evidenciar. Por ello, es necesario que la alta dirección diseñe las condiciones para lograr que el trabajador se sienta a gusto donde labora para que así pueda ser más productivo, lo cual beneficiará a la institución.

Finalmente coincide con la investigación de Calachua (2018) quien pudo hallar que existe un grado de relación de 85,8% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

A la luz de los resultados resulta importante precisar que, si un trabajador percibe que la estructura organizacional de la institución donde labora es adecuada, si las responsabilidades que se les da son coherentes con el perfil profesional que cuentan, si los reconocimientos que se realizan por el cumplimiento de objetivos son constantes y si existe una adecuada solución a los conflictos, su desempeño será el más óptimo, generando que la institución alcance altos niveles de productividad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₁: $p \neq 0$

Existe influencia de la estructura organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: $p = 0$

No existe influencia de la estructura organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$a = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 13. Correlación entre la Estructura Organizacional y la Productividad

		Estructura organizacional		Productividad
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,333 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,003 < 0,05$) lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciendo que la estructura organizacional influye positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

Como se puede apreciar en la tabla 13, una institución que diseñe los cargos, funciones, reglas y normativas de forma adecuada, va a poder generar en sus trabajadores adecúen su comportamiento de acuerdo a los objetivos institucionales, aumentando así el nivel de productividad.

Al respecto, Chiavenato (2006), menciona que la estructura organizacional fomenta la forma de actuar de los trabajadores, establece el orden, así como las reglas y procedimientos para que exista mayor libertad. Así los trabajadores tendrán una mejor percepción del clima organizacional. También

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011) indican que la estructura organizacional influye en gran medida en la conducta individual y de los grupos.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: p ≠ 0

Existe influencia de la responsabilidad en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: p = 0

No existe influencia de la responsabilidad en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

a = 0,05.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 14. Correlación entre la Responsabilidad y la Productividad

		Responsabilidad	Productividad
Rho de Spearman	Responsabilidad	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
Rho de Spearman	Productividad	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,394 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciendo que la responsabilidad influye positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

De acuerdo a los hallazgos presentados, si la institución asigna una tarea o labor a una persona o unidad administrativa en función al perfil profesional que presente, su desempeño será adecuado puesto que cuenta con las capacidades y competencias necesarias para realizarlas, lo cual mejorará el nivel de productividad institucional.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Saire (2016) quien determinó que existe una relación significativa alta entre la responsabilidad y la productividad. Al respecto, Dessler y Varela (2011), indican que las responsabilidades deben ser entendidas como las obligaciones y funciones del puesto o cargo que un trabajador ocupa en la organización. En ese sentido, dichas obligaciones deben adaptarse o dosificarse en función a las habilidades del trabajador puesto que si se les sobre exige, generará insatisfacción y estrés, lo que conlleva a desempeñarse en un nivel menor al esperado.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₁: p ≠ 0

Existe influencia de los riesgos en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: p = 0

No existe influencia de los riesgos en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 15. Correlación entre los Riesgos y la Productividad

		Riesgos	Productividad
Rho de Spearman	Riesgos	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
	N		
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
	N		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,391 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciendo que el control de riesgos influye positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

Como se puede ver en la tabla 15, las instituciones que tienen un espacio asignado para que los trabajadores se desempeñen de forma segura y

ordenada, libre de peligros, generalmente logran mayores niveles de productividad ya que la única preocupación que tendrán los trabajadores es lograr las tareas asignadas por sus jefes superiores.

Este resultado coincide con Castañeda (2016) quien halló que, si las empresas no cuentan con los elementos de protección adecuados, existirá malestar en los trabajadores, dificultando el desarrollo de sus actividades. Bajo esa perspectiva, el Organismo Internacional de Normalización (2018) menciona que el riesgo es la combinación de la probabilidad de que suceda algo peligroso por la gravedad del daño que podría generar dicho suceso en el lugar de trabajo. Por ello se debe generar las condiciones para que los trabajadores estén seguros en los lugares donde se desempeñan.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H₁: $p \neq 0$

Existe influencia de las recompensas en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: $p = 0$

No existe influencia de las recompensas en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 16. Correlación entre las Recompensas y la Productividad

		Recompensas	Productividad
Rho de Spearman	Recompensas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,300**
		N	80
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,300**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 16, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,300 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,007<0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciendo que las recompensas influyen positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

Como se aprecia en la tabla 16, una política de recompensas y reconocimientos por el cumplimiento de objetivos y labores destacadas promueven que los trabajadores pongan más ganas al trabajar, lo cual eleva significativamente su productividad. Sin embargo, si la institución no reconoce ni recompensa, provocará que el trabajador se encuentre desmotivado e insatisfecho, pues considerará que su actuar no tiene importancia y no vale la pena exigirse más de lo normal puesto que su esfuerzo no será valorado. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Saire (2016) quien halló la existencia de una relación significativamente alta entre la recompensa y la productividad. Del mismo modo va de la mano con el estudio de Calachua (2018) quien determinó que es necesario mejorar el ambiente laboral de los

trabajadores, para que se sientan reconocidos y puedan mejorar su desempeño laboral.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

H₁: p ≠ 0

Existe influencia del calor y apoyo en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: p = 0

No existe influencia del calor y apoyo en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 17. Correlación entre el Calor y Apoyo y la Productividad

			Calor y Apoyo	y Productividad
Rho de Spearman	Calor y Apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Productividad		Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se observa en la tabla 17, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,443 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), lo que indica que existe una correlación positiva y moderada, deduciendo que el calor y apoyo influyen positivamente en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

En la tabla 17 se observa que el calor y el apoyo que brinden los compañeros, jefes inmediatos y superiores generan que el trabajador tenga más confianza, recurra a ellos para solucionar cualquier duda o dificultad y mejoren así su productividad. En ese sentido, Chiavenato (2006), destaca la importancia del calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal dentro de una organización, por lo que cuanto más cálida sea la organización, mejor su clima y por ende, su productividad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 6

H₁: $p \neq 0$

Existe influencia del conflicto en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

H₀: $p = 0$

No existe influencia del conflicto en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$.

PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 18. Correlación entre el Conflicto y la Productividad

		Conflicto	Productividad
Rho de Spearman	Conflicto	Coeficiente de correlación 1,000 Sig. (bilateral) .	,133 ,241
		N 80	80
	Productividad	Coeficiente de correlación ,133 Sig. (bilateral) ,241 N 80	1,000 . 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se puede ver en la tabla 18, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable analizada es de 0,133 con un p-valor superior al nivel de significancia ($p=0,241>0,05$), lo que indica que no existe una correlación positiva, deduciendo que el conflicto no influye en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

Discusión

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 18, la presencia de conflictos dentro de una organización no influye a que la productividad sea más adecuada, lo cual exige a que los directivos y mandos medios desarrollen la cualidad de gestionar y resolver cualquier situación problemática mediante el diálogo y la razón. Ello creará una sensación de confianza y estabilidad emocional en los trabajadores, quienes podrán desempeñarse con normalidad y alcanzar las metas propuestas.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, se concluyó que existe una correlación de 0,461 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) entre las variables Clima Organizacional y Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y moderada de las variables, deduciéndose que el Clima Organizacional influye positivamente en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.
- En relación al primer objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,333 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,003<0,05$) entre la dimensión Estructura Organizacional y la variable Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciéndose que la Estructura Organizacional influye positivamente en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.
- En relación al segundo objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,394 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) entre la dimensión Responsabilidad y la variable Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciéndose que la Responsabilidad influye positivamente en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.
- En relación al tercer objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,391 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) entre la dimensión Riesgos y la variable Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciéndose que los Riesgos influyen positivamente en la Productividad institucional

de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

- En relación al cuarto objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,300 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,007<0,05$) entre la dimensión Recompensas y la variable Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y débil, deduciéndose que las Recompensas influyen positivamente en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

- En relación al quinto objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,443 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$) entre la dimensión Calor y Apoyo y la variable Productividad, lo que indica que existe una correlación positiva y moderada, deduciéndose que el Calor y Apoyo influyen positivamente en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

- En relación al sexto objetivo específico, se concluyó que existe una correlación de 0,133 con un p-valor superior al nivel de significancia ($p=0,241>0,05$) entre la dimensión Conflicto y la variable Productividad, lo que indica que no existe una correlación positiva, deduciéndose que el Conflicto no influye en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.

RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se recomienda a los directivos continuar fomentando un ambiente adecuado para el trabajo, considerando que Clima Organizacional de la institución aún puede mejorar y por consiguiente también mejorará la Productividad. Asimismo, se recomienda la evaluación periódica del Clima Organizacional y su influencia en la Productividad de los trabajadores, enfocándose en resolver los problemas de los indicadores que muestren mayor incidencia.
- El éxito, es la filosofía de gestión en una estructura organizacional y para mejorar la correlación positiva débil, se recomienda que los trabajadores se encuentren en constante interacción respecto a la división de trabajo, la delimitación de la autoridad, la responsabilidad y la coordinación de las relaciones interpersonales, ello a través de un trabajo cooperativo, utilizando normas o instrumentos para alcanzar determinados objetivos, es decir, la organización debe buscar el máximo rendimiento con un mínimo esfuerzo y en el menor tiempo posible. Asimismo, se recomienda a los directivos que se gestione la ubicación de todas las áreas de la institución en una única ubicación geográfica, esto para lograr un mejor desempeño de las áreas y un mejor servicio a los usuarios.
- Siendo la Responsabilidad un valor ético y conforme a los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer aún más las capacidades profesionales, a través de talleres de capacitaciones por especialidad, talleres de coaching. Asimismo, se recomienda delegar poder y autoridad a través del Empowerment, para dar la sostenibilidad de la correlación positiva y elevar los grados de responsabilidad de todos los trabajadores.

- Para el desempeño adecuado de los trabajadores y optimizar la productividad se recomienda implementar ambientes físicos apropiados, equipamiento tecnológico moderno, más implementos de seguridad, y todo aquello que permita a los trabajadores realizar sus labores de la mejor manera. Asimismo, se recomienda brindar capacitaciones constantes a los trabajadores sobre el uso de las TICs en el desarrollo de sus labores.
- Se sugiere que la institución implemente políticas institucionales atractivas de recompensas y reconocimientos de manera equitativa. También, se recomienda el reconocimiento del trabajo bien hecho, a través de resoluciones de felicitación.
- Se sugiere implementar mejores políticas de trabajo en equipo; de igual manera, una política más estricta respecto a las réplicas de las capacitaciones, las cuales deben darse en su totalidad y en los tiempos oportunos. Para fortalecer la afectividad y práctica de valores de los trabajadores se debe implementar talleres motivacionales de habilidades sociales o blandas como la comunicación efectiva, empatía, asertividad y demás acciones que contribuirán a mejorar la percepción del calor y apoyo.
- Se sugiere implementar un plan y/o modelo de resolución de conflictos, para evitar la creación de problemas de proporciones mayores. De igual forma, es importante fomentar un ambiente donde se logre una relación horizontal entre todos los trabajadores, para así realizar un análisis reflexivo, de autoevaluación, de retroalimentación y toma decisiones consensuada para tratar con la dificultad o situación problemática que se enfrenta, mejorándose así el Clima Organizacional de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial - organizacional* (Sexta ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Alfaro Castellanos, M. (2012). *Administración del personal* (Primera ed.). México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Beltrán Jaramillo, J. (2000). *Indicadores de gestión: herramientas para lograr la competitividad* (Segunda ed.). Colombia: 3R Editores.
- Bouza Suárez, A. (23 de Julio de 2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 26(1), 50-56. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000100007&lng=es&tling=es
- Brunet, L. (2004). *El cima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Calachua Ccari, N. A. (2018). Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado.
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). Productividad y competitividad. *Administración de las Operaciones*, 1-16. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castañeda Velasco, D. (2016). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (séptima ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos - enfoque latinoamericano* (Quinta ed.). México: Prentice Hall.

- Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (Tercera ed.). España: McGRAW-HILL.
- Echemendía Tocabens, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 49(3), 470-481. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014
- Franklin Fincowsky, E. (2009). *Organización de empresas*. México: Mc Graw-Hill.
- Fuentes 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 licenciatura*). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Furnham, A., & Goodstein, L. D. (1997). The Organizational Climate Questionnaire. *The 1997 Annual - Consulting*, 2, 164.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (Decimotercera ed.). México: Mc-GRAW-HILL.
- Gómez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (Quinta ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGRAW-HILL.
- Hiba, J. (2005). *Cómo mejorar las condiciones de trabajo y la productividad en empresas agrícolas y agroindustriales. Guía para la acción* (Primera ed.). Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo.
- Huisa Pedraza, T. (2013). *Dirección y organización*. Lima: Fondo editorial UAP.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración - una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Loayza, N. (Junio de 2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Estudios Económicos*, 31, 9-28.

Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>

Londoño Sáenz, H., & Arcila Rincón, M. (2013). *Manual de introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Colombia: Centro de publicaciones de la Universidad de Manizales.

Mankiw, N. (2007). *Principios de la economía* (Cuarta ed.). Madrid: Thomson Editores Spain Paraninfo.

Mejía, C. (Octubre de 1998). Indicadores de efectividad y eficiencia. Obtenido de http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf

Mejía, C. (Setiembre de 2001). La productividad. Medellín, Colombia. Obtenido de http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Septiembre2001.pdf

Mejía, C. A. (Marzo de 2000). Los problemas de la estructura de organización. Medellín, Colombia. Obtenido de <http://www.planning.com.co/bd/documentosPlanning/Marzo2000.pdf>

Ñaña Baquerizo, C. (2017). *Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.

Organismo Internacional de Normalización. (26 de Julio de 2018). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/07/26/norma-iso-45001-diferencias-entre-peligros-y-riesgos/>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang-es/index.htm>

Paredes Aspilcueta, Z. S. (2018). Análisis del clima laboral del personal administrativo según el modelo de Litwin y Stringer y las propuestas de mejora: caso Universidad La Salle año 2018. *(Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa., Arequipa.

Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Cuadernos de Management*(120), 79-84.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Saire Barrientos, X. (2016). Clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S. A. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Sánchez Turpo, V. O., & Bocangel Aguilar, L. K. (2013). La productividad de los trabajadores del centro de atención al cliente de Claro Puerto Maldonado 2013. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado.
- Sandoval Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*(27), 78-82.
- Scipión Castro, R. D. (2018). Factores del clima organizacional que determinan la calidad de servicio en el centro de salud Santa Rosa, Red de salud Chiclayo. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Sedano, H. A. (2017). Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016. (*Tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Seguro Social de Salud del Perú. (2013). Prevención de riesgos laborales. *Boletín informativo del centro de prevención de riesgos en el trabajo*(3), 1-3. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03_.pdf
- Silva Berrio, S. B., & Ramos Molina, R. (2017). Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho - Apurímac - 2017. (*Tesis de licenciatura*). Universidad San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Taype Molina, M. (8 de diciembre de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-buenas-practicas-laborales-influencia-clima-organizacional-peru/>

Úcros Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*(1), 179-190.

Vicuña Mena, P. A. (2017). Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, Lima - 2017. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MADRE DE DIOS – SEDE PUERTO MALDONADO - 2019						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERANIALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema General: ¿Cómo influye el clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influye la estructura organizacional en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>¿Cómo influye la responsabilidad en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>¿Cómo influye los riesgos en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>¿Cómo influye las recompensas en la productividad de los trabajadores de la Dirección</p>	<p>Objetivo General: Determinar la influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la estructura organizacional en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la responsabilidad en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Determinar la influencia de los riesgos en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Determinar la influencia de las recompensas en la productividad</p>	<p>Hipótesis General: Existe influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe influencia de la estructura organizacional en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Existe influencia de la responsabilidad en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Existe influencia de los riesgos en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Estructura Organizacional</p> <p>Organización, coordinación, cargos, políticas, reglamentos, procedimientos.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: La población está conformada por 100 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios.</p> <p>Muestra: n = 80. El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico con un margen de error de 0,05 y un nivel de confianza de 95%.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario.</p> <p>Escala de Medición: Likert: con valores de 5 – 1, que se asignan a las respuestas de cada ítem (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).</p>	
			<p>Variable Dependiente:</p> <p>Productividad</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Autonomía, obligaciones.</p>		<p>Riesgos</p> <p>Peligro, desafío.</p>
				<p>Eficiencia</p> <p>Correcta ejecución de tareas, uso óptimo de recursos.</p>		
				<p>Eficacia</p> <p>Logro de objetivos.</p>		

<p>Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>¿Cómo influyen el calor y apoyo en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p> <p>¿Cómo influye el conflicto en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019?</p>	<p>de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Determinar la influencia del calor y apoyo en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Determinar la influencia del conflicto en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p>	<p>Existe influencia de las recompensas en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Existe influencia del calor y apoyo en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p> <p>Existe influencia del conflicto en la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02: Instrumento - Cuestionario.

CUESTIONARIO

Estimado Señor(a):

Objetivo: determinar la influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019.

Edad: Sexo: M () F ()

Situación laboral: Contratado () Nombrado () Encargatura ()

Para evaluar las variables, marca con una "x" en el casillero según su respuesta:

Escala de valoración				
5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

		Escala de valoración				
CLIMA ORGANIZACIONAL.						
Estructura Organizacional.		5	4	3	2	1
1	La organización de las áreas de trabajo está de acuerdo al organigrama de la institución.					
2	La ubicación de las direcciones y otras áreas distantes de la sede central de la institución facilita la coordinación del trabajo.					
3	Los cambios constantes, en cargos de confianza contribuyen en el logro de los objetivos de la institución.					
4	Las políticas institucionales guardan relación con las políticas nacionales emanadas a través del MINEDU.					
5	Respeto y cumplimiento lo estipulado en el ROF de la institución.					
6	Respeto y cumplimiento lo estipulado en el TUPA de la institución.					
7	Participo en la elaboración y/o actualización de los documentos de gestión como son : MAPRO, ROF, POI, PEI, PAT, TUPA y MOF.					
Responsabilidad.		5	4	3	2	1
8	Considero que tengo la suficiente autonomía para tomar acciones y medidas que me permiten desarrollar mi trabajo de mejor manera.					
9	Realizo mi trabajo conforme a los dispositivos y normas legales emanados desde el MINEDU, MEF u otros organismos del Estado.					
10	Siento que estoy cumpliendo bien mis obligaciones como trabajador.					
Riesgos.		5	4	3	2	1
11	El espacio asignado para realizar mi trabajo es el adecuado, permitiéndome trabajar de forma segura, manteniendo en orden el acervo documentario y equipos utilizados en el desarrollo de mis actividades.					
12	El uso de TICs en el desarrollo de mi trabajo representa un desafío.					
13	La institución cuenta con los implementos de seguridad acorde a las exigencias de Defensa Civil.					
Recompensas.		5	4	3	2	1

14	Recibo felicitaciones y reconocimientos como incentivos por el trabajo que realizo.					
15	Considero que el salario que percibo es acorde al trabajo que realizo.					
16	Percibo una dotación de uniforme, un bono de comedor como incentivos por el trabajo que realizo.					
17	Percibo seguro de salud, como prestación social por el trabajo que realizo.					
18	Percibo aporte al fondo de pensiones, como prestación social por el trabajo que realizo.					
19	Percibo compensación por tiempo de servicio, como prestación social por el trabajo que realizo.					
20	Los ascensos se realizan cuando existe una plaza orgánica disponible.					
	Calor y Apoyo.	5	4	3	2	1
21	La institución me brinda capacitaciones acorde a mi especialidad.					
22	Cuando un trabajador recibe una capacitación que tiene como fin ser replicada en la institución, esta se realiza en un tiempo oportuno y de forma adecuada.					
23	En esta institución existe un buen compañerismo entre los trabajadores.					
24	En esta institución el trato entre trabajadores es respetuoso, cordial y amable.					
25	Cuando un trabajador enfrenta problemas de índole personal, este recibe apoyo solidario y emocional de sus compañeros.					
	Conflicto.	5	4	3	2	1
26	Cuando se presentan dificultades en la institución, se busca la solución en conjunto.					
27	En la institución se percibe conflictos generados por ideas y opiniones contrapuestas entre los trabajadores.					
28	La institución toma acciones para mejorar la relaciones interpersonales entre los trabajadores.					
	PRODUCTIVIDAD					
	Eficiencia.	5	4	3	2	1
1	El conocimiento, habilidades y capacidades que poseo me permite realizar mi trabajo de forma correcta.					
2	Los recursos (equipos, herramientas y otros...) que me brinda la institución para la correcta ejecución de las tareas del puesto que ocupo, son los adecuados.					
3	Realizo un óptimo uso de los recursos que se me asignan para el desarrollo de mi trabajo.					
4	Trabajo horas extra a la jornada laboral para cumplir con las actividades del cargo que ocupo.					
	Eficacia.	5	4	3	2	1
5	Cumplo con las metas de mi puesto de trabajo dentro de los plazos establecidos.					
6	La institución tiene bien definido sus objetivos y los cumple como es debido.					

ANEXO N° 03: Baremos.

BAREMOS

Clima organizacional	
Muy adecuado	115 a 135
Adecuado	93 a 114
Parcialmente adecuado	71 a 92
Poco adecuado	49 a 70
Inadecuado	27 a 48

Calor y Apoyo	
Siempre	22 a 25
Casi siempre	18 a 21
A veces	14 a 17
Casi nunca	10 a 13
Nunca	5 a 9

Estructura Organizacional	
Muy adecuada	31 a 35
Adecuada	25 a 30
Parcialmente adecuada	19 a 24
Poco adecuada	13 a 18
Inadecuada	7 a 12

Conflicto	
Muy alto	14 a 15
Alto	12 a 13
Regular	9 a 11
Bajo	6 a 8
Muy bajo	3 a 5

Responsabilidad	
Muy alto	14 a 15
Alto	12 a 13
Regular	9 a 11
Bajo	6 a 8
Muy bajo	3 a 5

Productividad	
Muy alta	26 a 30
Alta	21 a 25
Regular	16 a 20
Baja	11 a 15
Muy baja	6 a 10

Riesgo	
Muy alto	14 a 15
Alto	12 a 13
Regular	9 a 11
Bajo	6 a 8
Muy bajo	3 a 5

Eficiencia	
Muy alta	18 a 20
Alta	15 a 17
Regular	12 a 14
Baja	8 a 11
Muy baja	4 a 7

Recompensas	
Siempre	26 a 30
Casi siempre	21 a 25
A veces	16 a 20
Casi nunca	11 a 15
Nunca	6 a 10

Eficacia	
Muy alta	10
Alta	8 a 9
Regular	6 a 7
Baja	4 a 5
Muy baja	2 a 3

ANEXO N° 04: Solicitud de autorización para realización del estudio.

Carta 0251 28/11/19

SUMILLA: SOLICITUD DE FACILIDADES PARA
LA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN.

SEÑOR DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN DE MADRE DE DIOS.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN MDD.
024536
Exp. N°: Folio: 01 ..
Fecha: 19 NOV. 2019
Hora: 02.15 Firma:
MESA DE PARTES

Nosotros, INGA CALCINA, Gilder Franz y MORENO ALVAREZ, Cesar Alejandro, egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, con números de DNI: N° 72176897 y N° 72219921, ante usted nos presentamos y exponemos:

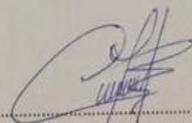
Que, siendo requisito indispensable la ejecución de un trabajo de investigación, para optar el título profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, solicitamos a su despacho tenga a bien autorizarnos la aplicación del instrumento de recojo de datos para la tesis de investigación, cuyo título es: *"Influencia del Clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - sede Puerto Maldonado - 2019"*, cuyos resultados serán sistematizados y dados a conocer oportunamente a la institución.

POR LO EXPUESTO:

Solicitamos, a usted señor Director acceder a nuestra petición por ser plenamente comprensible y legal.

Puerto Maldonado, 19 de noviembre de 2019


INGA CALCINA, Gilder Franz
DNI: 72176897


Moreno Álvarez, César Alejandro
DNI: 72219921

ANEXO N° 05: Autorización para realización del estudio.

	Ministerio de Educación	Gobierno Regional de Madre de Dios	Dirección Regional de Educación	
---	-------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

Puerto Maldonado, 28 de noviembre de 2019

CARTA N° 0251 - 2019-GOREMAD/DRE-D

Señores:

Gilder Franz INGA CALCINA
Cesar Alejandro MORENO ALVAREZ
Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Presente

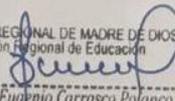
ASUNTO : Autoriza aplicación de instrumento de investigación

REF. : Expediente N° 024536

Es grato dirigirme a ustedes, con la finalidad de comunicarles que, en atención al expediente de la referencia, se le autoriza la aplicación del instrumento de recojo de datos para sustentación de tesis titulada, "Influencia del Clima Organizacional en la Productividad Institucional de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios - Sede Puerto Maldonado 2019".

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
Dirección Regional de Educación

Lic. Carlos Eugenio Carrasco Polanco
DIRECTOR REGIONAL

CECP/DRE-MDD
Inp/secret.
c.c.
Tram. Doc.
Archivo

Sede Central AV. 28 DE JULIO 5ta. Cuadra	www.dredmdd.gob.pe PUERTO MALDONADO TELEF: 082 - 571075- anexo 59002-59003	Oficina de Gestión Pedagógica JR. CAJAMARCA 3ra. Cuadra TELEF: 082 - 571122
--	--	--

ANEXO N° 06: Trabajador de la Dirección Regional de Educación Madre de Dios respondiendo a los cuestionarios.



ANEXO N° 07: Trabajador de la Dirección Regional de Educación Madre de Dios realizando la entrega de los cuestionarios.

