



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TESIS  
AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA RED DE  
SALUD DE CONDORCANQUI 2022  
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autora:**

**Bach. Calderon Bardales Rosario Del Pilar**

**<https://orcid.org/0000-0003-0152-081X>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**Aprobación del jurado**

**TESIS**  
**AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL**  
**ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD DE**  
**CONDORCANQUI 2022**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José Firma

Presidente (a): DR.MEGO NUÑEZ ONESIMO Firma

Secretario (a): DR.VILLANUEVA CALDERON JUAN ALMICAR Firma

Vocal (a): DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE Firma



## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración Pública** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD DE CONDORCANQUI 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres CALDERON BARDALES, ROSARIO DEL PILAR	DNI: 71477389	
---	------------------	--

Pimentel, 15 de febrero de 2023

## **Dedicatoria**

A Dios, quien me brinda la fe, fortaleza, salud y esperanza.

A mi pareja Yelvin Ignacio Leyva y a mi pequeña hija Mia Isabella, que guían cada paso que doy, así mismo por el apoyo económico y moral para poder formarme como excelente profesional y terminar exitosamente esta tesis.

**Calderón Bardales, Rosario del Pilar**

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

Le doy gracias a mi pareja por apoyarme en todo momento, por ser parte importante en mi vida y por llenarme de alegría y amor cuando más lo he necesitado.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui. La metodología empleada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – descriptivo y nivel correlacional simple; la muestra fue conformada por 45 trabajadores administrativos de la Red de Salud de Condorcanqui que vienen laborando durante el año 2022; empleo la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios con validez de contenido y Alfa de Cronbach de 0.782 y 0.817, para procesar los datos se usó el programa estadístico SPSS V26. Se encontró que el ambiente laboral presenta un nivel regular según el 62.2% del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022; mientras que la productividad presenta un nivel medio en el 53.3% del personal administrativo. Se concluyó que el ambiente laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022; dado el valor alcanzado en el Coeficiente de correlación de Spearman=0.810 que indica una alta correlación positiva con significancia ( $p<0.01$ ). El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la productividad dado el Rho de Spearman=0.812; las condiciones laborales se relacionan significativamente con la productividad dado el Rho de Spearman=0.623; la comunicación se relaciona significativamente con la productividad dado el Rho de Spearman=0.770; la autorrealización se relaciona significativamente con la productividad dado el Rho de Spearman=0.662; la supervisión se relaciona significativamente con la productividad dado el Rho de Spearman=0.726.

Palabras Clave: ambiente laboral, productividad, administrativos

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the work environment and the productivity of administrative personnel in the Condorcanqui Health Network. The methodology used was basic, quantitative approach, non-experimental - descriptive design and simple correlational level; the sample consisted of 45 administrative workers of the Condorcanqui Health Network who have been working during the year 2022; the survey technique was used and the instruments were two questionnaires with content validity and Cronbach's Alpha of 0.782 and 0.817. 782 and 0.817, and the SPSS V26 statistical program was used to process the data. It was found that the work environment presents a regular level according to 62.2% of the administrative personnel in the Condorcanqui Health Network, 2022; while productivity presents a medium level in 53.3% of the administrative personnel. It was concluded that the work environment is significantly related to the productivity of the administrative personnel in the Condorcanqui Health Network, 2022; given the value reached in the Spearman correlation coefficient=0.810 which indicates a high positive correlation with significance ( $p<0.01$ ). Work involvement is significantly related to productivity given Spearman's Rho=0.812; working conditions are significantly related to productivity given Spearman's Rho=0.623; communication is significantly related to productivity given Spearman's Rho=0.770; self-realization is significantly related to productivity given Spearman's Rho=0.662; supervision is significantly related to productivity given Spearman's Rho=0.726.

**Keywords:** work environment, productivity, administrative staff.

## Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. Objetivo general.....	26
1.7.2. Objetivos específicos.....	26
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables y operacionalización.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
2.7. Criterios de rigor científico.....	34
III. RESULTADOS.....	36
3.2. Discusión de resultados.....	46
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	66

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Niveles del ambiente laboral .....	36
<b>Tabla 2</b>	Dimensiones del ambiente laboral .....	36
<b>Tabla 3</b>	Productividad .....	37
<b>Tabla 4</b>	Dimensiones de la productividad .....	37
<b>Tabla 5</b>	Prueba de Shapiro-Wilk .....	38
<b>Tabla 6</b>	Correlación del Ambiente Laboral y Productividad.....	39
<b>Tabla 7</b>	Correlación del involucramiento laboral y productividad.....	40
<b>Tabla 8</b>	Correlación de Condiciones laborales y Productividad.....	41
<b>Tabla 9</b>	Correlación de la Comunicación y Productividad.....	42
<b>Tabla 10</b>	Correlación de Autorrealización y Productividad .....	43
<b>Tabla 11</b>	Correlación de Supervisión y Productividad.....	44
<b>Tabla 12</b>	Prueba de Chi cuadrado.....	45
<b>Tabla 13</b>	Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable independiente (Trabajado en el SPSS) .....	87
<b>Tabla 14</b>	Análisis de estadística de fiabilidad .....	87
<b>Tabla 15</b>	Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable dependiente (Trabajado en el SPSS) .....	87
<b>Tabla 16</b>	Análisis de estadística de fiabilidad .....	87

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Hoy en día el entorno laboral es muy importante para las organizaciones, sea del ámbito público o privado, por lo que los directivos o departamentos de Recursos Humanos, se esfuerzan por mejorar continuamente los objetivos, favoreciendo sumamente el potencial del capital humano. Es así, que el trabajo productivo que realizan los trabajadores está lleno de oportunidades porque su comportamiento está influenciado por un ambiente confortable, ya que cuenta con los materiales, equipos y muebles precisos, además permite alcanzar adecuadamente las metas trazadas por la institución y convertirlas en elementos humanos mucho más productivos a favor de la sociedad (Kazekami, 2020).

A nivel mundial las organizaciones requieren conservar buenas relaciones entre superiores y subordinados para alcanzar sus objetivos, porque el talento es estimado el activo más importante de la empresa, a través del cual se puede mantener u optimizar la productividad satisfactoria de los trabajadores. Sobre la dedicación de los empleados mencionados en la empresa si bien el jefe debe asumir un rol de liderazgo, conservando algunos lineamientos con sus colaboradores quienes realizaran su trabajo de manera responsable siguiendo ciertas pautas que aumentan la motivación, como el respeto mutuo, la comunicación correcta y el reconocimiento de los compañeros de trabajo. Por el contrario, si tiene empleados descontentos, su desenvolvimiento disminuirá y la calidad de su trabajo se verá perjudicada (Bohórquez, et al., 2020).

La investigación social ha contribuido indirectamente a la formalización de la relación entre pobreza y productividad laboral, sin embargo, se considera que las personas que son ineficaces en el trabajo tienen más probabilidades de ser pobres. Existen evidencias teóricas y empíricas limitada donde se sugiere que una mayor productividad elimina la pobreza. Un claro ejemplo es Black y Lynch (1996), quienes argumentan que el valor productivo y económico de las habilidades que poseen los trabajadores son fundamentales para que las empresas tengan mayor productividad y que la educación tiene un efecto positivo tanto en las industrias manufactureras como en las no manufactureras. Si bien hay otros factores que aumentan las oportunidades de trabajo como los emprendimientos (Alvarado et al., 2017).

Caribe (2013), señaló que la OCDE, CEPAL y CAF brindaron recomendaciones para promover el crecimiento potencial y la equidad, incluidas reformas estructurales que

promuevan el progreso continuo en la educación, habilidades e innovación. Por lo tanto, la capacidad de crecimiento y productividad de los empleados debe centrarse en ampliar sus habilidades y garantizar al mismo tiempo que todos tengan acceso a una educación de alta calidad. Estas reformas deben apoyar la educación general, especialmente la educación técnica.

A nivel internacional estudios revelan que aún existe dificultades para aumentar la productividad de sus empleados, esto se pone de manifiesto en las empresas que todavía tienen dificultades para satisfacer la demanda del mercado porque la producción sigue siendo baja y no está en consonancia con el número de trabajadores existentes, puesto que las causas de la productividad siguen siendo bajas debido a problema en el entorno físico de trabajo, aunque el espacio disponible es bastante amplio, la distribución todavía no está organizada por lo que los trabajadores tienen dificultades para trabajar en las fases de producción de forma eficiente (Ni Putu, 2018).

En el ambiente laboral donde los trabajadores sientan la comodidad y las ganas de surgir siendo optimistas, su producción y resultados serán muy beneficiosos, ya que las investigaciones muestran que los trabajadores que poseen una felicidad plena están a un 88 % más de productividad que los improductivos. En otras palabras, en un buen ambiente de trabajo, tanto los empleados como los empleadores se benefician de la comodidad que tienen porque sus empleados se desempeñan mejor y aumentan la productividad (Connect Americas, 2017). Fomentar un ambiente de trabajo armonioso dentro de una organización puede ser una ayuda para mejorar el desempeño y el sentido de pertenencia del personal, especialmente durante la crisis que estamos viviendo actualmente.

Las organizaciones gubernamentales, brindan más atención al desempeño de las entidades públicas, según el informe global, en el cual realizan un análisis de las fortalezas y debilidades, además de implementar nuevas políticas y marcos institucionales sólidos para promover su progreso interno del clima institucional (Naciones Unidas, 2021). El crecimiento de las entidades en América Latina también depende en gran medida de las entidades públicas, por lo cual deberán de realizar actividades que genere la confianza en ellas, debido a que existe un 80% de la ciudadanía que desconfía (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018). Desde este punto de vista, las organizaciones crearon planes con el fin de optimizar la productividad de los empleados mejorando sus condiciones de

trabajo, así como sus conocimientos y habilidades. Sin embargo, este proceso es insuficiente, ya que países como América Latina continúan rezagados debido a resultados subóptimos y bajos niveles de cumplimiento de metas y ejecución presupuestaria.

No obstante, en Ecuador, gran parte de las instituciones gubernamentales continúan usando sistemas que tienen una fecha límite para realizar y prestar servicios públicos, tomando en cuenta que sus trabajadores realizan labores como maquinas productividad debido a que no consideran el capital humano para optimizar los servicios. Todas estas deficiencias ha generado que el clima laboral se vuelva tenso, además se pudo observar que los funcionario realizan sus funciones bajo presión laboral, problemas entre compañeros, los mismos que están en la obligación a cumplir los estatutos reglamentados por las entidades, sin embargo no ponen empeño por mejorar sus trabajos, por sentir esa incomodidad en sus labores diarias, ocasionando que el servicio que las instituciones brinden no sean eficientes, eficaces y rápidos en la atención al usuario (Vera y Suárez, 2018).

Global Engagement Index (GEI), realizó un estudio a nivel mundial como: Alemania, Australia, Gran Bretaña, Argentina, Italia, Brasil, Canadá, China, Estados Unidos, España, Francia, India y México con el objetivo de realizar la medición de su nivel de motivación mediante una evaluación donde concluyó que existen pocos trabajadores que se comprometan con su trabajo; siendo los países que cuentan con un alto porcentaje de personas motivadas Estados Unidos y China con un 19% (Evia, 2019).

En el Perú, con respecto a la Cámara de Comercio de Lima, las entidades públicas tienen un mal desempeño en una escala del 80% de desempeño deficiente, en la cual se encuentran efectos bajos, seguido del Ministerio de Salud y Educación, el Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Agricultura y el Banco central de reserva (Perú 21, 2017), siendo estos resultados a causa del ambiente laboral que los trabajadores han ido experimentando, por no contar las herramientas necesarias para lograr la meta y ser productivos, lo cual generó que la población se lleve una mala impresión y genere una desconfianza por el bajo rendimiento de las entidades.

Asimismo, una encuesta aplicada en el año 2018, determinó que el 86% de los peruanos expresaron que abandonarían sus trabajos si se hallarían en un ambiente laboral desagradable, ya que el tema de tolerar un trabajo es la compensación por servicios con

un 27%, luego está el buen clima laboral con un 23%, los derechos laborales con un 22%, la alternativa por enmarcarse en una carrera profesional con un 19% y horarios flexibles con un 9% (Gestión, 2018). A nivel nacional en el clima laboral el 55% de empleados indicaron que tienen miedo por cometer errores en el trabajo, solo un 31% siente confianza, el 8% siente vergüenza al socializarse y solo el 6% siente temor al consultar sobre algún tema o acción (Gestión, 2021).

Esta es la capacidad de cualquier entidad pública o privada, porque la presencia de empleados bien capacitados y motivados puede lograr la eficiencia lo cual asegura el normal desarrollo de una institución. Sin embargo, este no es el caso, especialmente en las instituciones públicas; un ejemplo es la Red de Salud de Condorcanqui, en la cual existen deficiencias en cuanto a labores administrativas que desempeñan los trabajadores administrativos. El hecho de que se vean afectados por varios factores como el mal ambiente laboral es una situación preocupante, la poca cooperación para trabajar en equipo, los trabajadores no demuestran interés en el servicio al usuario, no identifican las necesidades de los usuarios, no realizan trabajos de investigación y mucho menos no ponen empeño en adquirir nuevos conocimientos y consecuentemente todo ello ha generado un descontento en la población awajun, wampis y hispanos.

Para ello, es necesario cuestionar el problema, proponer soluciones, mejorar la forma de trabajo de los miembros de la institución, encaminarlos a mejorar y cambiar, y reducir las dificultades que afectan al desarrollo de la Institución.

Un ambiente armonioso y positivo, conlleva a mejorar el desempeño laboral. Examinando esta situación, es claro que existe la necesidad de encontrar medios para resolver este desafío, ya que las políticas de gestión inadecuadas pueden afectar el ambiente de trabajo y la productividad de los trabajadores en la Institución.

Un buen ambiente de trabajo adecuado, no afecta la eficiencia laboral en los trabajadores de la Institución, desarrolla un comportamiento maduro, hace que los funcionarios sean responsables con la Institución, conllevando así a trabajar de manera eficiente y eficaz, haciendo todo lo posible para satisfacer a los usuarios. Trabajar en un ambiente relajado se ha vuelto tan importante e insustituible que, si falla, si no existen beneficios laborales o recompensas financieras para que los subordinados se sientan cómodos en la institución,

comienzan a considerar en cambiarse a otra entidad que pueda brindarles un mejor ambiente económico, esto conduce a la pérdida del buen capital humano existente.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

Entre los antecedentes de estudio seleccionados, se tiene a nivel internacional, Evanoff et al. (2020), realizaron un estudio acerca del impacto de la disciplina y el entorno físico laboral en la productividad de los empleados de PT. Liebra Permana Gunung Putri Bogor, teniendo como objetivo determinar impacto de la disciplina y el entorno físico de actividades laborales en la productividad de los empleados, aplicando un enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 70 trabajadores, así mismo, utilizó en método de análisis estadístico SPSS v. 26, donde sus resultados obtenidos fue que la prueba parcial (prueba t), el valor t de la variable disciplina de trabajo (X1) es de  $8,666 > 1,996$ , y el de la variable entorno físico de trabajo (X2) es de  $7,809 > 1,996$ . Es por ello que se afirmó una influencia significativa de la Disciplina Laboral (X1) y del Entorno Físico del Trabajo (X2) sobre la variable Productividad Laboral (Y), por tanto, se acepta la hipótesis. Mientras tanto, para la prueba simultánea (prueba F), el valor F calculado es  $66,357 > 3,13$ ; concluyendo que se rechaza  $H_0$ , y nace  $H_a$  (influyente).

Castro (2019), realizó una investigación en el hospital público de Guayaquil, sobre el análisis del clima laboral y la productividad del personal administrativos, en la cual su objetivo fue ejecutar un análisis sobre el clima laboral relacionado con la productividad del personal administrativo. La metodología fue aplicada de diseño no experimental, con una población de 463 considerando al personal de atención al usuario y como muestra se utilizó a 210 empleados, en la cual se aplicó como técnica la encuesta. Los hallazgos indicaron que el mayor porcentaje de encuestados demostraron ser colaborativos, brindan un buen trato, se motivan laboralmente, tienen la iniciativa en participar, se desenvuelven de manera profesional y plantean propuesta. Concluyendo que la labor que cumplen los trabajadores influye en la manera de cumplir con sus labores, a pesar de no contar con normas para cumplirlas con responsabilidad.

Varón (2017), en su ensayo realizado en la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia, sobre la influencia del clima laboral en la productividad del área administrativa, su objetivo fue establecer como influye el clima laboral en el

productividad del área administrativa, empleando como método una revisión bibliográfica los cuales permitieron conocer las teorías de diversos autores expertos en la materia que fueron de gran ayuda para que comprenda las implicaciones que existen en las entidades y en sus diferentes niveles estratégico, activo y operativo.

Nuramalina & Cahyadi (2021), en un estudio realizado en la Universidad de IPB, sobre de qué manera influye el entorno laboral en la productividad en tiempo de pandemia de la COVID – 19, cuyo objetivo fue realizar un análisis al efecto del entorno laboral, tanto físico como no físico en relación a los trabajadores del IPB, la muestra se seleccionó mediante la distribución de cuestionarios en línea empleando cuestionarios digitales, siendo la técnica el análisis de datos como la prueba de wilcoxon y SEM PLS. Los hallazgos mostraron que las situaciones de trabajo y WFH son normales, sin embargo, el ambiente laboral físico y el ambiente laboral no físico tienen un efecto positivo y significativo en la productividad del personal de IPB. Concluyendo que la productividad de los trabajadores de IPB puede aumentar si se dispone de un buen ambiente laboral físico y no físico, que se adapte a las condiciones de trabajo tanto en contextos normales como en WFH.

Aira et al. (2021), en su estudio ejecutado en una entidad de la BPO de la ciudad de Quezon – Filipinas sobre el impacto del entorno laboral en la productividad y la satisfacción laboral, tuvo como propósito determinar el efecto del entorno laboral en la productividad y la satisfacción laboral, empleando una metodología de enfoque cuantitativo descriptivo, aplicado a 312 empleados, utilizando como técnica la encuesta. Según los resultados demostraron que los factores que conforman el entorno laboral son fundamentales para que el empleado tenga una buena productividad laboral; siendo así que el efecto del entorno laboral en la satisfacción laboral como el ambiente físico, seguridad y la tecnología son significativas, sin embargo en el entorno de la salud laboral no es significativo, por tanto, concluye que ambas variables se relacionan, a medida que se labore en un entorno laboral confortable la productividad de los trabajadores mejorara.

Mientras que, a nivel nacional, se tienen los estudios

Fernandez (2022), realizó un tesis sobre ambiente laboral y productividad en el programa trabaja Perú, situado en San Juan de Lurigancho, donde su objetivo era establecer como se relacionaban las variables entre sí, empleando una metodología básica de nivel

correlación, no experimental; teniendo una población de 50 trabajadores y como muestra 30 a quienes se les aplicó cuestionarios, obteniendo un resultado que de todos los trabajadores el 73,3% de la población reconoció que el ambiente laboral fue regular, y el 26,70% indica que fue un nivel bueno. También se observó positivamente la dimensión estructural (bueno 63,3%; normal 10%; malo 3,3%), mientras que el componente motivacional mostró algunos problemas (bueno 20%; normal 76,7%; malo 3,3%) porque no hay incentivo ni recompensa. De manera similar, en la segunda variable, productividad, la estadística promedió 83,3% un nivel medio, pero el 16,7% indicaron que se ubican en el nivel alto. Por tanto, se concluye que existe una correlación positiva – débil.

Vásquez (2018), desarrolló un estudio con respecto al clima laboral y su influencia en la productividad al personal administrativos en la Municipalidad Distrital de Eten, cuyo objetivo fue determinar la relación de ambas variables para luego plantear una propuesta de mejoría, empleando un método cuantitativo, tipo básica y diseño experimental - propositiva, siendo su muestra 50 trabajadores a los que se les aplicó cuestionarios. Sus hallazgos mostraron que el ambiente de trabajo tiene una influencia importante en la productividad, es por ello que optó por plantear una propuesta con el fin de optimizar el clima laboral; concluyendo que existe un buen clima laboral, aunque tenía algunas fallas que hacían aceptable y mejorable su nivel de productividad. Díaz (2020), en un artículo realizado a trabajadores administrativo de la Facultad de FACEAC- de la Universidad Pedro Ruiz Gallo en Lambayeque, sobre el clima organizacional y la productividad, su propósito fue establecer qué tipo de relación existía entre ambas variables de estudio, utilizando un método consistente con la aplicación de dos instrumentos psicométricos, donde se determinó que se relaciona de modo fuerte en la productividad de los trabajadores administrativo, por lo tanto concluyó que productividad se asocia significativamente al clima organizacional.

Berrio & Ramos (2019), realizaron un estudio sobre la influencia del ambiente laboral en la productividad de colaboradores la Municipalidad Distrital de Challhuacho en Apurímac. Donde su propósito fue determinar cómo incide el ambiente laboral en la productividad, siendo su método explicativo, descriptivo, diseño no experimental – correlacional - causal y enfoque cualitativo, siendo su población 130 trabajadores y como

muestra 98, su técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Sus resultados determinaron que el nivel de productividad es inferior, así mismo la ineficiencia de actividades asignadas perjudicando a la entidad; concluyendo la existencia entre las dos variables.

Altamirano (2020), realizó un trabajo de investigación con respecto al clima laboral y productividad del personal de Mi Banco de Chiclayo, teniendo como objetivo determinar la correlación entre las variables, empleando una metodología de diseño no experimental – transversal, descriptivo – correlacional, siendo su muestra de 44 trabajadores. Se utilizó como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Sus resultados indicaron que el 59.1% de los trabajadores tienen un buen clima laboral y el 52.3% indicaron tener una buena productividad y en su correlación se obtuvo un p – valor de Pearson de 0.593, concluyendo que a un mejor clima laboral la productividad en los trabajadores aumentará. En el ámbito local, se tiene los siguientes antecedentes:

Yarleque (2022), realizó una investigación sobre el clima organizacional y productividad laboral del personal de salud en un establecimiento de amazonas. Su objetivo fue conocer cómo se relacionan las dos variables entre sí mediante un diseño no experimental transversal correlacional y metodología básico. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Tuvo una población de 78 personas, y la muestra por 65 colaboradores. Los resultados arrojaron que el 60% de los colaboradores se ubicaron en el nivel medio de clima organizacional, y el 70% de ellos se ubicaron en el nivel regular de productividad laboral. Adicionalmente se determinó un correlación alta y positiva entre ambas variables, por tanto, se determinó que, si se mejora el clima organizacional, también mejorará la productividad laboral.

Espinoza (2021), ejecutó un estudio en la empresa de telecomunicaciones JOSOL EIRL referente a la satisfacción laboral y productividad, teniendo como propósito identificar como afecta el bienestar del trabajador en el desempeño de sus funciones; la población y muestra fue conformada por 5 empleados; la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Sus resultados indicaron que el 100% de los trabajadores tienen inconvenientes para cumplir con sus actividades, asimismo otra información es que el 80% de los trabajadores señalan que las condiciones y comodidades no son las apropiadas; y un 100% precisaron que están insatisfechos con sus pagos y responsabilidades. Por lo tanto, se concluye que estos inconvenientes influyen de manera negativa en la función de la empresa.

Castro (2021), ejecutó un estudio sobre el clima laboral para la productividad de los colaboradores de la parte administrativa de una universidad nacional, su objetivo fue plantear una propuesta con el fin de incrementar la productividad de los colaboradores, la metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – propositivo, cuya muestra estuvo compuesta por 35 colaboradores empleando el instrumento del cuestionario. Los resultados señalaron un alto porcentaje en los niveles de percepción regulares y medios, además en el clima laboral en el nivel regular a muy bajo se ubican las dimensiones como oportunidades de autorrealización, involucramiento, apoyo y orientación para las funciones que su supervisor les brinda. Se llegó a la conclusión que la productividad laboral de los colaboradores administrativos se encuentra en el nivel medio

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **Ambiente laboral**

##### **Definiciones**

Según Silva (2018), dijo que es precisar que los trabajadores sientan comodidad en el ambiente donde laboran lo cual implica a que tengan una alta eficiencia, tal como puede afectar la edad, el tipo de trabajo, el género o las condiciones de trabajo. a pesar de todo el comportamiento. Es en este entorno que se forman los grupos, cuya preocupación es aumentar constantemente la productividad y crear un grupo altamente competitivo, por lo que es necesaria una investigación constante en el campo del clima y, por lo tanto, mayores índices de resultados determinados (Pedraza, 2018).

Son las condiciones y factores que influyen el trabajo y los colaboradores que tienen un impacto en toda la organización, estos factores pueden ser: condiciones físicas, sociales, psicológicas y ambientales, como factores ambientales. Esto incluye: iluminación, temperatura y ruido. y el ambiente de trabajo en general es parte de la infraestructura organizacional, y esta infraestructura es la base para la satisfacción laboral y el buen desempeño (Contreras, Reynaldo y Cardona, 2015).

##### **Teorías**

## **Teoría de Likert**

La teoría de Likert (1967) determina que el comportamiento del personal administrativo y las condiciones institucionales percibidas por los miembros, de modo que las reacciones que ocurren están totalmente determinadas por la percepción. Define 3 categorías de variables que caracterizan una institución e influyen en las percepciones del clima de los individuos, entre ellas están las variables causales, conocidas como variables independientes que determinan la dirección y los resultados del progreso organizacional; variables intermedias, a través de ella se refleja el estado de salud interno y central de la empresa, como la motivación, las actitudes y los indicadores de desempeño y las variables finales, conocidas también como variables dependientes, que resultan de los efectos combinados de las variables anteriores (Córdova, 2021).

La teoría de satisfacción de necesidades de McClellan se centra en ciertas particularidades del comportamiento humano que surgen de necesidades importantes que ayudan a revelar la motivación y conducen a acciones que contribuyen a la capacidad de las personas para desempeñar roles importantes. Su tarea principal es lograr resultados. Dominio y control sobre el entorno y los demás, realizando acciones para satisfacer la necesidad de poder. Al fin y al cabo, el objetivo de este comportamiento es principalmente mantener y desarrollar relaciones afectivas con el entorno (otros) e incluso seleccionar rasgos que tengan cooperación y objetivos comunes, descartando la rivalidad entre ellos, con el fin de satisfacer con éxito las necesidades de sus miembros (Arraya y Pedreros, 2013).

### **1.3.1.1. Importancia del ambiente laboral**

En el ambiente de trabajo, está relacionado con los factores ambientales físicos o naturales que perturban el proceso de producción, incluidas las actividades de los trabajadores, las metas de trabajo, los medios de producción, el lugar de trabajo, el área de trabajo, el espacio para respirar, los factores de estrés, los riesgos nocivos y peligrosos, y causar enfermedades relacionadas con el trabajo. Uno de los objetivos del campo del talento en la organización es mantener un ambiente laboral suficientemente saludable para todos los empleados de la organización, lo que ha demostrado consecuencias positivas para la compañía. Los empleados informan que tienen un ambiente de trabajo saludable y las condiciones de trabajo que

obtienen como organización, que se ven a sí mismos como una parte importante de la organización y que pueden cumplir su función como parte de la organización y no como parte de ella apoyando el trabajo de otros (Tandalla, 2021).

### **Dimensiones laborales**

- **Autorrealización:** El término está directamente relacionado con la madurez del individuo; a su vez, más allá de sus necesidades básicas, depende de la satisfacción y el bienestar del individuo con el entorno que lo rodea; además de la creencia de que los sujetos comparten características como percepción de la realidad, alegría, espontaneidad, cuidado, privacidad, independencia, evaluación clara, experiencia, sentido de pertenencia a un grupo, fuertes vínculos en la selectividad, estructura democrática, convicción moral, sentido de humor, etc, desde afuera, creatividad, resistencia, valores, eliminación de diferencias (Villafuerte et al., 2021)
- **Supervisión:** La auditoría de atestación se centra en realizar una evaluación de los procesos relacionados con los objetivos de la empresa, y se enfoca principalmente en resaltar las fortalezas como también las debilidades **para desarrollar planes de acción que conduzcan** a nuevas actividades de mejora; describe cómo la gerencia media y el liderazgo ayudarán en la interacción y la toma de decisiones entre los asociados (Villafuerte et al., 2021)
- **Involucramiento laboral:** se determina que este aspecto está directamente relacionado con la existencia **de las normas, valores y objetivos de la** empresa, cuyo objetivo principal es trabajar en equipo para la correcta y eficaz ejecución de las actividades; es importante tener en cuenta que los términos "compromiso de trabajo" y "compromiso de trabajo" a menudo se confunden (Villafuerte et al., 2021).
- **Condiciones Laborales:** cualquier aspecto que pueda afectar significativamente los riesgos de seguridad y salud de los funcionarios es importante porque **se** enfoca en los recursos que la organización ofrece a sus socios, los cuales pueden ser: la ejecución de las actividades que ejecutan, así como, como enfoque principal **sobre el bienestar y la salud de los** funcionarios, caso de **condiciones laborales** adversas, insatisfacción con el trabajo, adaptación física y psíquica, etc. (Villafuerte et al., 2021).

- **Comunicación:** la comunicación surge de la creación de un proceso de intercambio, procesamiento y almacenamiento de información en la organización, y el trabajo en equipo es importante porque de esta manera se pueden superar obstáculos y limitaciones, además, la comunicación en la organización ayuda a realizar las tareas asignadas como adaptarse a los cambios, adaptación individual, colectiva y de apoyo para la implementación de los reglamentos políticos de las instituciones que desarrollan mecanismos para difundir información a las agencias. La combinación de estos aspectos permite que las características específicas del entorno institucional cambien con el tiempo (Villafuerte et al., 2021).

## **Productividad**

### **Definiciones**

Brito (2020), mencionó que es el grado de utilización de los factores de producción, que está íntimamente relacionado con el trabajo y **es un indicador** para evaluar **la gestión de la organización** para poder determinar el nivel de compromiso del trabajador con la institución (p.73).

Por otro lado, se dice que la productividad de los trabajadores es una medida diseñado para demostrar el impacto de las intervenciones en los procesos humanos a través de la capacitación tiene un impacto en **la motivación de los empleados, para demostrar los resultados de productividad de los empleados que impactan la innovación, el progreso de los procesos internos y la satisfacción** del cliente (Fedulova et al., 2019). Así mismo, Christensen et al. (2020), mencionó que es la cantidad de trabajo productivo que una persona completa durante un período de tiempo, lo que indica la eficiencia continua con la que se puede realizar una tarea (p.2).

Adekunle (2018), indicó que la productividad de los empleados en cualquier organización es clave en el entorno laboral, el cual es de ayuda para que la empresa desarrolle la capacidad del recurso humano para obtener una mejor competitividad. Además de ser un proceso de medición y escrutinio de las responsabilidades de los empleados en la organización. Por lo tanto, una organización requiere un aumento del nivel de productividad de sus empleados, para poder alcanzar los objetivos establecidos .

## Teorías

La Teoría Z de William Ouchi, también conocida como "La Ley Japonesa", es una teoría de la gestión, desarrollado que cree que las empresas se dividen en tres categorías, Tipo A Fusionado en una empresa estadounidense, una empresa tipo J Japón y el Tipo Z poseen de una nueva cultura, la Cultura Z, la cual se encuentra llena de funciones que las empresas rara vez utilizan. Esta teoría se orienta en poder comprender las relaciones interpersonales del trabajador como una persona integral que no puede compartir su vida, por lo tanto, le gustaría algunas condiciones especiales en su vida privada. Los ejemplos incluyen la confianza, el trabajo en equipo, el aprendizaje permanente y las relaciones. Así como la toma decisiones individuales y grupales específicas en cada aplicación, donde obtenga un mayor rendimiento de recursos humanos, mayor productividad empresarial, ya que Ouchi cree que si una empresa está completamente desarrollada internamente la organización en la que se integra la persona también lo estará (Lopez, 2004).

Así mismo está la Teoría de Alderfer, en la que según Pérez (1990), se basó en la de Maslow, reagrupando cinco necesidades, divididas en solo tres grupos diferentes, más detalles se proporcionan a continuación; como la necesidad de existencia que se refieren a las necesidades básicas de **la vida, los medios de subsistencia y la** seguridad humana; la necesidad de relación que es la necesidad de relación personal por sus características un sentido de sociabilidad, pertenencia y aceptación; y las necesidades de crecimiento que expresan el desarrollo personal, autorrealización, autoestima y reconocimiento, todo a través de la realización una persona tiene diferentes objetivos en la vida.

La teoría de las relaciones de McGregor, se orienta en la jerarquía de Maslow, llamada Teoría X y Teoría Y; según el primero, se atribuye a la necesidad de empoderamiento, control y situaciones en que el individuo se ve amenazado. alcanzar objetivos organizacionales donde la remuneración sea el motor del desarrollo propuesto; de igual forma, la teoría Y se enfoca en la necesidad de autorrealización, es decir, dependiendo de ciertas situaciones se conseguirá realizar un corrector desempeño laboral como fuente de satisfacción personal y que permita lograr las metas establecidas de la organización. (Madero y Rodríguez, 2018).

En la teoría de la motivación, Herzberg donde la higiene se describe como un factor de higiene ambientalmente apropiado, cuya falta conduce a la insatisfacción en comparación con un factor motivacional que conduce a una mayor satisfacción. Persona leal y activa que cumple con sus deberes y funciones en el campo del trabajo (Madero, 2019).

### **Dimensiones de la motivación**

- **Trabajo en equipo:** es una moda en la gestión organizacional con connotaciones paradójicas, porque es difícil de implementar, ya que no hay otra manera de desarrollarse; el trabajo en equipo efectivo cambia la filosofía del estilo de la moda a través de lograr el trabajo en equipo, ya que la opinión de los empleados que trabajan en la organización, deben crear una política y actitud positiva, así como implementar acciones correctivas e integradas en los distintos niveles de la organización (Cervantes et al., 2020).
- **Orientación al servicio:** Según Morales & López (2018), es una filosofía comercial que antepone las necesidades del cliente a las necesidades comerciales y es una forma de alinear los objetivos comerciales con los objetivos del consumidor.
- **Orientación al logro de resultados:** se refiere a la disposición del empleado para alcanzar las metas establecidas indicando su deseo por cumplirlas relacionadas con el trabajo, a la aptitud personal representada por la orientación al desempeño; el estado de ánimo **que incide en el éxito o fracaso de las actividades diarias**; la orientación a metas que no afecta las competencias de los empleados al influir en la calidad del trabajo; **la gestión administrativa con la finalidad de** implementar la toma medidas para lograr un objetivo; una correcta comunicación y cooperación efectiva; **la satisfacción laboral de los trabajadores** es el logro de resultados (Pashanasi Amasifuen et al., 2021).
- **Aprendizaje continuo:** según Combariza (2020), el aprendizaje “es un deber, de ver el aprendizaje como una práctica dinámica en el ámbito laboral y privado, en constante renovación y adaptación a las circunstancias cambiantes” (p.3).

### **Cambios entorno a la tecnología y lograr una correcta productividad**

Jaimés et al. (2018), señalaron que se debe tomar en cuenta la decisión, teniendo en cuenta la práctica, el uso de amplios sistemas de comunicación, la inversión en

investigación y desarrollo, para **responder a los cambios en el entorno** tecnológico y lograr un nivel alto de productividad de la cultura de la información.

### **Productividad del talento humano**

Es el efecto de un procedimiento eficaz que accede a los recursos como materiales financieros y tecnológicos que se encuentran en las instituciones, con el objetivo de producir bienes y servicios promoviendo la competitividad de la economía a nivel nacional, de tal modo que se mejorará la sostenibilidad que será de ayuda para crear un gran avance social de la empresa, así como de conservar y extender la planta productiva nacional y aumentar los ingresos de los trabajadores (Brito, 2020, p. 73).

### **Criterios de la productividad del talento humano**

Muñoz & Lombeida (2021), mencionaron que para que funcione la interacción de manera efectiva se debe tomar en consideración los criterios de productividad del talento humano; por ello es fundamental que exista un ambiente laboral adecuado que permita el manejo de cada actividad, además de permitir la adquisición de intereses, necesidades y sentimientos, ya que la actividad de gestión simboliza un gran trabajo que se orienta a un objetivo en el desarrollo de las personas, en la cual existen diferentes rumbos, siendo una más rápida que otras (p.31).

### **Factores que inciden en la productividad laboral**

Se **menciona que** para **que** exista una correcta productividad laboral es fundamental que se aplique la implementación de los factores como:

- **Lugar de trabajo:** en diversas ocasiones los puestos de trabajo no son los más apropiados a causa de las labores realizadas por los trabajadores debido a la falta de mobiliario y herramientas para que puedan culminar con éxito cada labor, es por ello que las instituciones deben contar con los implementos en el que puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.
- **Ambiente de trabajo:** En todo trabajo existen diferencias entre compañeros, es por ello que se debe practicar la tolerancia entre compañeros que forman parte del equipo de trabajo, donde el respeto y colaboración sobre salga. Asimismo, los líderes deben garantizar un ambiente laboral confortables donde incite el apoyo mutuo entre compañeros.

- **Participación y autonomía:** las autoridades deben practicar la inclusión social de sus empleados pues hacerlo les permitirá ofrecer soluciones adecuadas, debido a que se podrá conocer sus puntos de vista, lo cual le permitirá dar soluciones acertadas a diversos inconvenientes que se den dentro de la empresa. Estas acciones permitirán que los trabajadores ejecuten sus labores sin sentir presión laboral, generándoles una confianza y autonomía necesaria que le permitirá desenvolverse con tranquilidad, culminando con cada una de sus tareas asignadas sin inconvenientes.
- **Condiciones de trabajo:** la existencia de entrega de comisiones, horarios flexibles, entrega de bonos e incentivos que incluya en las remuneraciones de un trabajador, genera que sienta una gran satisfacción de continuar en su trabajo, por sentir que su trabajo realizado es reconocido por parte de la institución, además de recibir una retribución económica, es un gesto que tiene la institución con ellos, haciéndolos sentir lo importante que son para el crecimiento productivo (Corporación Industrial Minuto de Dios, 2020).

#### 1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022?

#### 1.5. Justificación e importancia del estudio

Este estudio es **importante porque** ayudó para justificar **las** conclusiones obtenidas mediante los instrumentos a los trabajadores para la toma de decisiones para mejorar el ambiente laboral, el cual tuvo un efecto directo con la productividad laboral de los trabajadores, así como una mayor competitividad de las mismas; se justificó socialmente, porque beneficio a todos los trabajadores, debido a que se obtuvo mejores condiciones y herramientas en la realización de sus labores cotidianas, creando una mejor productividad laboral, en la cual la institución obtuvo resultados óptimos, originando un mayor efecto del proceso social en toda la sociedad; se justificó de manera teórica, porque se enfocó en las variables de ambiente laboral y productividad la cual sirvió de referencias para futuras investigaciones; además se justificó de forma práctica debido a que a partir de las conclusiones obtenidas se recomendó mejorar el clima laboral, incentivar el trabajo en equipo, valorar las ideas, demostrar más interés al atender al usuario tanto interno como

externo, brindando soluciones, identificando las necesidades de cada usuario y pongan mucho más empeños por integrarse en la creación de proyectos de investigación. Y por último se justificó metodológicamente, por haber empleado un método de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional, **aplicando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos**, los mismos que será utilizados **para investigaciones futuras**.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El ambiente laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

### **Hipótesis nula**

El ambiente laboral no se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Identificar los niveles del ambiente laboral en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.
- Identificar los niveles de productividad en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por el involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la comunicación y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

- Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la autorrealización y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la supervisión y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

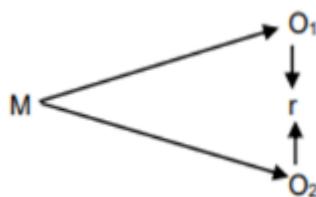
#### Tipo de investigación

Fue **un tipo de investigación** aplicada, porque se encargó de resolver problemas prácticos empleando la teórica y se basó en los resultado, soluciones y hallazgos que se plantearon en el objetivo **de la investigación** (Arias, et al., 2022)

**El enfoque** fue **cuantitativo**; por haberse basado en la medición numérica; la investigación realizada con este método utilizó el recojo y análisis de datos para identificar patrones de comportamiento de la población en función de mediciones numéricas, conteos y, a menudo, datos estadísticos que permitieron responder las interrogantes y poder comprobar las hipótesis anteriores (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018).

#### Diseño de investigación

**El diseño** fue **no experimental** correlacional, no existe ni estímulos o condiciones experimentales **a las que** tengan que exponerse **las variables**; enfoque transversal, permitió el recojo de datos en un solo momento y solo una vez; correlacional, su propósito fue saber el tipo de correlación que mantenían las variables. Se plantearon hipótesis correlacionales (Arias y Covinos, 2021).



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación

## 2.2. Población y muestra

### **Población**

Consiste en un grupo integral de elementos o casos, personas, cosas o acontecimientos con determinadas características o criterios; esto se puede demostrar en el tema de su participación en la hipótesis (Sánchez, et al., 2018). Es por ello que la población se conformó por 70 funcionarios **administrativos de la Red de Salud** de Condorcanqui que se encuentran laborando durante el año 2022.

### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** se tomaron en consideración **a los** trabajadores administrativos nombrados y contratados de la Red de Salud de Condorcanqui que ese encuentra trabajando durante el año 2022.

**Criterios de exclusión:** se excluye aquel trabajador que se encuentre con licencia temporal o vacaciones, así como los administradores de la red durante la aplicación **de la encuesta en la Red** de Salud de Condorcanqui.

### **Muestra**

Según Hernández y Mendoza (2018), es el subconjunto de la población mediante el cual se extraerán los datos recopilados y se definirá **y la población se perfila desde** las circunstancias problemáticas **de la investigación. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico** para acotar **la muestra**, dando como resultado una muestra de 45 administradores **que laboran** en la Red de Salud Condorcanqui en el año 2022.

### **Unidad de análisis**

**Trabajador** administrativo de la Red de Salud de Condorcanqui que actualmente labora en el año 2022.

## 2.3. Variables y operacionalización

### **Variable 1: Ambiente laboral**

#### **Definición conceptual**

Las condiciones y factores del lugar de trabajo pueden incluir condiciones físicas, sociales, psicológicas y ambientales, así como la ergonomía general. Esto significa que el ambiente de trabajo compartido es un componente de la infraestructura de la organización, y que esta infraestructura es la piedra angular para la satisfacción laboral y el desempeño efectivo (Contreras, Reynaldo y Cardona, 2015).

### **Definición operacional**

Estas son las circunstancias y elementos que tienen un impacto en el lugar de trabajo y los empleados, condiciones laborales, comunicación, autorrealización, y supervisión

### **Variable 2: Productividad**

#### **Definición conceptual**

Brito (2020), mencionó que es el grado de utilización de los factores de producción, está íntimamente relacionado con el trabajo y sirve como indicador para evaluar la gestión de la empresa y el nivel de compromiso de los empleados con la organización (p.73).

#### **Definición operacional**

Es el grado de utilización de los factores de producción, y es un indicador para evaluar la gestión del trabajo en equipo, orientación al servicio, orientación al logro de resultados y aprendizaje continuo.

## Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Ambiente laboral</b>	Las condiciones y factores del lugar de trabajo pueden incluir condiciones físicas, sociales, psicológicas y ambientales, así como la ergonomía general. Esto significa que el ambiente de trabajo compartido es un componente de la infraestructura de la organización, y que esta infraestructura es la piedra angular para la satisfacción laboral y el desempeño efectivo (Contreras, Reynaldo y Cardona, 2015).	Estas son las circunstancias y elementos que tienen un impacto en el lugar de trabajo y los empleados, condiciones laborales, comunicación, autorrealización, y supervisión	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Integración</li> <li>▪ Normativas</li> <li>▪ Calidad de vida laboral</li> <li>▪ Relevancia</li> </ul>	Intervalo de tipo Likert
			Condición laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de funciones</li> <li>▪ Condiciones salariales</li> <li>▪ Expectativas</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Promoción interna</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de comunicación</li> <li>▪ Rapidez</li> <li>▪ Eficiencia</li> <li>▪ Horarios laborales</li> <li>▪ Coordinación</li> </ul>	
			Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oportunidades</li> <li>▪ Capacitaciones</li> <li>▪ Desarrollo profesional</li> <li>▪ Iniciativa</li> <li>▪ Reconocimiento</li> </ul>	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos</li> <li>▪ Apoyo laboral</li> <li>▪ Seguimiento y control</li> <li>▪ Valoración</li> <li>▪ Autonomía</li> </ul>	

Nota. Elaboración de la autora

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 2: Productividad</b>	Brito (2020), mencionó que es el grado de utilización de los factores de producción, está íntimamente relacionado con el trabajo y sirve como indicador para evaluar la gestión de la empresa y el nivel de compromiso de los empleados con la organización (p.73).	Es el grado de utilización de los factores de producción, y es un indicador para evaluar la gestión del trabajo en equipo, orientación al servicio, orientación al logro de resultados y aprendizaje continuo.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboración</li> <li>▪ Buen trato</li> </ul>	Intervalo de tipo Likert
			Orientación al servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientación a los resultados</li> </ul>	
			Orientación al logro de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprendizaje continuo</li> <li>▪ Flexibilidad</li> </ul>	
			Aprendizaje continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Orientación al servicio</li> </ul>	

Nota. Elaboración de la autora

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

**La encuesta:** está destinado únicamente a que las personas brinden información respecto a sus creencias o percepciones; se basa en interrogantes predeterminadas con una secuencia lógica y método de respuesta sucesivas, en la cual los datos obtenidos son específicamente numéricos (López y Fachelli, 2015). Los datos sobre las variables de estudio se recopilaron para este estudio utilizando información de la muestra del estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario:** es un instrumento utilizado para la recolección de datos ampliamente utilizada estudios científicos. Contiene interrogantes, enumeradas en una tabla, así como un conjunto de posibles respuestas para que respondan los encuestados (Arias, 2020). Se diseñaron dos cuestionarios cerrados y se empleó una escala tipo Likert que contenía cinco escalas para evaluar las respuestas. Está organizado de la siguiente manera:

El cuestionario utilizado para evaluar la variable ambiente laboral se dividió en cinco dimensiones: involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, autorrealización, y supervisión; cada una de las cuales posee 5 ítems, totalizando 25 preguntas. Mientras que el cuestionario utilizado para medir la variable productividad; estuvo conformado por 4 dimensiones: trabajo en equipo, orientación al servicio, orientación al logro de resultados y aprendizaje continuo; cada una de las cuales posee 5 interrogantes, siendo en total 20 preguntas.

### **Validez**

La validez de contenido de un cuestionario indica si el instrumento recoge adecuadamente todas las partes que pueden formar la variable que se está midiendo (Galindo, 2020). Por ello se orientaron en el juicio de tres expertos para asegurar la validez, se les solicitó que revisaran el instrumento, asignando una matriz ponderada a cada ítem y pudieran proporcionar comentarios u observaciones si lo fuera necesario. Tras revisar ambos instrumentos y sin plantear objeciones, los expertos acordaron aprobar el cuestionario para ser aplicado a una muestra preseleccionada.

### **Confiabilidad**

Se refiere a que el instrumento de mediación genere resultados con similitud en distintas mediciones y los resultados obtenidos en diferentes momentos no sean aleatorios (Galindo, 2022). Para ello se ejecutó la prueba piloto para comprobar la consistencia de cada instrumento, seleccionando a 20 empleados administrativos de la Red de Salud de Condorcanqui que vienen laborando en el transcurso del año 2022; los resultados obtenidos se tabularon en el programa estadístico SPSS V26 mediante el Alfa de Cronbach.

En la variable ambiente laboral el coeficiente según Alfa de Cronbach fue de 0.782 y en la variable productividad su resultado fue 0.817, cuya interpretación la confiabilidad fue aceptable.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

**Estadística descriptiva:** Los datos recolectados de los cuestionarios para las dos variables se ingresaron a una base de datos que se instaló en el programa Office Excel, en la que se realizó tablas estadísticas para la distribución de frecuencias y porcentajes simples.

**Estadística inferencial:** se realizó un análisis de datos mediante del programa estadístico SPSS V26, donde se calculó la prueba de normalidad, en la cual sus resultados determinaron una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por obtener un nivel de significancia al 5% que luego se utilizó para verificar la hipótesis y alcanzar un nivel la correlación de la rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

### **2.7. Criterios de rigor científico**

- Principio de beneficencia: A partir de una evaluación preliminar de los posibles riesgos y beneficios, el investigador se compromete a no dañar el objeto de investigación y velar por su bienestar.
- Principio de justicia: la investigadora comparte los riesgos y beneficios potenciales de la investigación por igual, lo que permite que la investigación se desarrolle sin perjudicar a la población vulnerable u otro tipo de preferencias indebidas en la selección de los participantes.

- Consentimiento informado: se aseguró que los individuos que forman parte en la investigación sean coherentes con sus valores, intereses y preferencias; de libre albedrío, con conocimientos suficientes para tomar decisiones responsables por sí mismos.
- Respeto a los sujetos: se permitió que los participantes que cambiaron de opinión y se retiraron no reciban ninguna penalización, a causa de no satisfacerle la investigación.
- Confidencialidad; la investigadora mantuvo la privacidad de los participantes durante todo el estudio, lo que significa que nadie más podía asociar los registros de datos recopilados con nombres.
- Citación de fuentes; en la elaboración del informe final se evitaron todas las formas de plagio y se respetaron los principios de los derechos de autor. Es por ello que se citó apropiadamente todos los trabajos previos que constituyen los antecedentes de estudio.
- Validez científica; la investigación es valiosa porque está bien diseñada y realizada de tal manera que los resultados son confiables y válidos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1** Niveles del ambiente laboral

*Niveles del ambiente laboral en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

NIVELES	Ambiente laboral	
	F	%
Malo	16	35.6
Regular	28	62.2
Bueno	1	2.2
TOTAL	45	100

Nota. Base de datos del ambiente laboral

En esta tabla se aprecian los resultados de la variable ambiente laboral donde el 62.2% del personal administrativo respondieron que el ambiente laboral es regular; el 35.6% es malo y solo el 2.2% es bueno. Por ende, se determina la existencia de un nivel regular en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui.

**Tabla 2** Dimensiones del ambiente laboral

*Niveles de las dimensiones del ambiente laboral en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

NIVELES	Involucramiento laboral		Condiciones laborales		Comunicación		Autorrealización		Supervisión	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
	Malo	18	40	11	24.4	16	35.6	18	40	13
Regular	25	55.6	29	64.5	28	62.2	24	53.3	31	68.9
Bueno	2	4.4	5	11.1	1	2.2	3	6.7	1	2.2
TOTAL	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100

Nota. Base de datos del ambiente laboral

En la presente tabla, se visualizan los resultados de las dimensiones que conforman a la variable ambiente laboral, en el cual según sus resultados existe un nivel regular, por obtener un alto porcentaje de respuestas; los porcentajes obtenidos se detallan de la siguiente manera: involucramiento laboral con 55.6%, condiciones laborales con 64.5%, comunicación con 62.2%, autorrealización con 53.3% y supervisión con 68.9%.

**Tabla 3** Productividad

*Niveles de la productividad en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

NIVELES	Productividad	
	F	%
Baja	16	35.6
Media	24	53.3
Alta	5	11.1
TOTAL	45	100

Nota. Base

**Tabla 4** Dimensiones de la productividad

*Niveles de las dimensiones de la productividad en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

NIVELES	Trabajo en equipo		Orientación al servicio		Orientación al logro de resultados		Aprendizaje continuo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Baja	16	35.6	15	33.3	19	42.2	17
Media	23	51.1	27	60	22	48.9	27	60
Alta	6	13.3	3	6.7	4	8.9	1	2.2
TOTAL	45	100	45	100	45	100	45	100

Nota. Base de datos de la productividad

Los resultados de las dimensiones de la variable productividad el nivel que predomina es el nivel medio, debido que se ubican con mayores porcentajes se posicionan en este como el trabajo en equipo con 51.1%, orientación con 60%, orientación al logro de resultados con 48.9% y aprendizaje continuo con 60%.

### Prueba de normalidad

**Tabla 5** Prueba de Shapiro-Wilk

*Prueba de Shapiro-Wilk del ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Ambiente laboral	,949	45	,048
Motivación	,910	45	,002
Involucramiento laboral	,938	45	,019
Condiciones laborales	,956	45	,088
Comunicación	,962	45	,149
Autorrealización	,941	45	,023
Supervisión	,942	45	,026

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

Se muestran los resultados procedentes de la prueba de normalidad, de acuerdo con el tamaño de muestra que es menor a 50 ( $n < 50$ ), por ello se optó por trabajar con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, tomando estos datos según su  $p$  – valor es menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alterna señalando que los datos no tienen una distribución normal por ello no estaría cumpliendo con las reglas de la normalidad, y por ello la correlación a trabajar sería de una prueba no paramétrica del coeficiente Spearman para que se pueda determinar los niveles de cada correlación planteada en los objetivos.

### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 6** Correlación del Ambiente Laboral y Productividad

*Correlación del ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

AMBIENTE LABORAL		PRODUCTIVIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	16	0	0	16
	%	35,6%	0,0%	0,0%	35,6%
Regular	N°	0	24	4	28
	%	0,0%	53,3%	8,9%	62,2%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

#### Correlaciones

			Ambiente laboral	Productivi dad
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

De acuerdo con los resultados obtenidos se aprecia un 53.3% del personal administrativo que creen que el ambiente laboral es regular; y la productividad de los mismos es media. Y con respecto al valor del coeficiente rho de Spearman su valor obtenido fue de 0.810 indicando la existencia de una correlación alta y positiva, y por tener un nivel de significancia de 0.000 menora al 1%, se determina una relación significativa entre las dos variables.

#### Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por el involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 7** Correlación del involucramiento laboral y productividad

*Correlación del ambiente laboral por el involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

INVOLUCRAMIENTO LABORAL		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	16	2	0	18
	%	35,6%	4,4%	0,0%	40,0%
Regular	N°	0	22	3	25
	%	0,0%	48,9%	6,7%	55,6%
Bueno	N°	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	4,4%	4,4%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

#### Correlaciones

		Involucra miento laboral	Productivi dad
Rho de	Involucramiento	Coefficiente de	1,000
Spearman	laboral	correlación	,812**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

Los hallazgos mostraron que el 48.9% del personal administrativo considera que el ambiente laboral por el involucramiento laboral es regular; la productividad de los mismos es media. A medida que continuamos observando la correlación entre la productividad y la dimensión de participación laboral, vemos que el valor rho de

Spearman fue 0,812, lo cual muestra un nivel alto de correlación y positiva, además por obtener un nivel de significancia  $p=0.000$  menor al 1% ( $p<0.01$ ), se afirma que el involucramiento laboral se relaciona significativamente y directa con la productividad del personal administrativo.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 8** Correlación de Condiciones laborales y Productividad

*Correlación del ambiente laboral por las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

CONDICIONES LABORALES		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	11	0	0	11
	%	24,4%	0,0%	0,0%	24,4%
Regular	N°	5	22	2	29
	%	11,1%	48,9%	4,4%	64,4%
Bueno	N°	0	2	3	5
	%	0,0%	4,4%	6,7%	11,1%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

#### Correlaciones

		Condiciones laborales		Productividad
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

Según los resultados de la tabla mostrada el 48.9% de los trabajadores consideran que en tanto el ambiente laboral por las condiciones laborales es regular; la productividad de los mismos es media, por obtener un resultado de la rho de Spearman=0.623, afirmando que la hipótesis que afirma que el ambiente laboral por las condiciones laborales se relaciona de forma significativa con la productividad del personal administrativo.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la comunicación y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 9** Correlación de la Comunicación y Productividad

*Correlación del ambiente laboral por la comunicación y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

COMUNICACIÓN		PRODUCTIVIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	14	2	0	16
	%	31,1%	4,4%	0,0%	35,6%
Regular	N°	2	21	5	28
	%	4,4%	46,7%	11,1%	62,2%
Bueno	N°	0	1	0	1
	%	0,0%	2,2%	0,0%	2,2%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

**Correlaciones**

			Comunicación	Productividad
			ón	ad
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

De acuerdo con esta tabla, el 46.7% del personal administrativo se ubican en el nivel regular del ambiente laboral y en el nivel medio de la productividad. El valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de la variable ambiente de trabajo en la dimensión comunicación, que indica la presencia de una fuerte correlación positiva, fue de 0,770. Este resultado confirma que la relación de la dimensión comunicación con la productividad es sustancial.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la autorrealización y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 10** Correlación de Autorrealización y Productividad

*Correlación del ambiente laboral por la autorrealización y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

AUTORREALIZACIÓN		PRODUCTIVIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	16	2	0	18
	%	35,6%	4,4%	0,0%	40,0%
Regular	N°	0	20	4	24
	%	0,0%	44,4%	8,9%	53,3%
Bueno	N°	0	2	1	3
	%	0,0%	4,4%	2,2%	6,7%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

#### Correlaciones

		Autorrealiza ción	Productivida d
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

Según la presente tabla el 44.4% del personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral por la autorrealización es regular; la productividad de los mismos es media. Deduciendo que el valor alcanzado de rho de Spearman fue de 0.662 indicando una correlación alta - positiva y dado por obtener un valor de significancia  $p=0.000$  menor al 1%, se comprueba que el ambiente laboral por la autorrealización se relaciona de manera significativa con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la supervisión y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 11** Correlación de Supervisión y Productividad

*Correlación del ambiente laboral por la supervisión y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022*

SUPERVISIÓN		PRODUCTIVIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Malo	N°	13	0	0	13
	%	28,9%	0,0%	0,0%	28,9%
Regular	N°	3	24	4	31
	%	6,7%	53,3%	8,9%	68,9%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
Total	N°	16	24	5	45
	%	35,6%	53,3%	11,1%	100,0%

Correlaciones			
		Supervisión	Productividad
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,726**
		N	,000
		45	45

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

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

Los resultados de esta tabla indican que el 53.3% del personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral por la supervisión es regular; la productividad de los mismos es media. La existencia de una relación significativa entre la supervisión y la productividad del personal administrativo está indicada por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.726, el cual es una correlación positiva alta y tiene un nivel de significación  $p=0.000$  menor al 1%.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

El ambiente laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

#### **Hipótesis nula**

El ambiente laboral no se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Tabla 12** Prueba de Chi cuadrado

*Prueba de chi cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,539 <sup>a</sup>	2	.000
Razón de verosimilitud	9.313	2	.000
Asociación lineal por lineal	9.272	1	.002
N de casos válidos	45		

Nota. Base de datos del ambiente laboral y la productividad

En la presente tabla, los resultados obtenidos comprueban la hipótesis de estudio, donde el valor de sig. (valor crítico observado) fue de  $0.000 < 0.005$ , es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis general, indicando que el ambiente laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo.

### 3.2. Discusión de resultados

El ambiente laboral en el cual el personal cumple sus actividades cuenta por diversos factores de actitudes, aptitudes y percepciones, el cual debe ser tomada en cuenta por los alto directivos para permitir que sean más efectivas a las organizaciones, por estar directa y significativamente relacionada con la productividad de personal que permitirá el mejoramiento del servicio que brinda la institución (Valentín, 2022). Además, se considera que requiere ser analizado por el nivel de impacto que implica en la producción del personal, revisando las razones, de tal forma se podrían acoger estrategias con el fin de mejorar la productividad laboral .(Fernández, 2022).

Considerando la importancia que reviste contar con un adecuado ambiente laboral, es preciso que las entidades públicas realicen diversos esfuerzos para ofrecer a sus trabajadores escenarios que permitan trabajar en equipo, lo cual originara un buen clima de trabajo pudiendo solucionar los conflictos o inconvenientes que se puedan producir, con esa finalidad se realizó el estudio en la Red de Salud de Condorcanqui; hallándose en la tabla 1 que el 62.2% del personal administrativo considera que el ambiente laboral es regular; en tanto que para el 35.6% es malo y solo para el 2.2% es bueno. Por ende, se puede apreciar que el ambiente laboral en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui muestra un nivel regular. Los resultados conseguidos en relación al estudio de Vásquez (2018), el cual realizó una investigación con las mismas variables y con un diseño distinto siendo esta experimental y propositiva, sin embargo, sus resultados coindicen con los de este estudio ya que determinaron que existe una influencia positiva aceptable, la cual debe mejorar.

En la relación de las dimensiones correspondientes a la variable ambiente laboral, los porcentajes más altos de las dimensiones, el nivel regular domina en la relación entre las dimensiones y la variable clima laboral; A continuación, se describen los valores alcanzados: involucramiento laboral con 55.6%, condiciones laborales con 64.5%, comunicación con 62.2%, autorrealización con 53.3% y supervisión con 68.9%. Por lo tanto, estos resultados guardan relación con la investigación desarrollada por Bárcenas, Castro (2019), donde aplicó la misma metodología de diseño no experimental – correlacional, en la cual sus resultados también demostraron un nivel regular en el aspecto de ser colaborativo, brindar un buen trato, motivar laboralmente.

En cuanto a la variable productividad se determinó que el 53.3% del personal administrativo consideran que su nivel de productividad es medio; el 35.6% indican que es baja y solo un 11% es alta. Por tanto, se afirma que la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui presenta un nivel medio. Estos resultados guardan similitud con la investigación realizada por los autores Evanoff et al. (2020), el cual realizó un estudio sobre disciplina laboral, entorno físico y productividad laboral, cuyos resultados determinaron la existencia de una influencia significativa.

Con respecto a la tabla 4 los datos obtenidos de cada dimensión correspondiente a la variable productividad, donde el nivel con más alto porcentaje fue el nivel medio, por lo cual los mayores porcentajes obtenidos por las dimensiones se localizan en este; de tal forma que los valores se detallan de la siguiente manera: trabajo en equipo con 51.1%, orientación al servicio con 60%, orientación al logro de los resultados con 48.9% y aprendizaje continuo con 60%; Por lo cual si se mejoran los diferentes indicadores se mejorará el ambiente laboral, ya que un trabajo en equipo permite que se logren resolver las situaciones adversas que se presenten generando un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Se hace la comparación de los resultados obtenidos con el estudio desarrollado por Nuramalina & Cahyadi (2021), quienes realizaron la investigación con las mismas variables pero en diferente etapa, siendo está en plena pandemia de la COVID-19, cuyos resultados indicaron que tanto el ambiente laboral físico como no físico tienen un efecto positivo y significativo debido a que reciben el mismo impacto de productividad.

Además estos resultados corroboran con lo determinado por Castro (2021), en su investigación sobre el clima laboral para la productividad, quien obtuvo un alto porcentaje en el nivel medio de los resultados de sus dimensiones. Como también con el resultado de Yarleque (2022), quien señaló haber obtenido resultados con mayores porcentajes en los niveles medios de su investigación clima organizacional y productividad, concluyendo que si mejora el clima organizacional la productividad de los trabajadores tendrá mejores resultados. Por ello en la investigación ejecutada por Aira et al. (2021), de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que los factores que forman parte del entorno laboral son importantes para que un trabajador pueda realizar de manera adecuada sus funciones y tenga una mejora continua.

Por otro lado, los resultados no coinciden con los de Espinoza (2021), debido a que determino según los resultado que obtuvo que el 100% los trabajadores encuestados presentaron inconvenientes para ejecutar sus labores, además de no contar con las condiciones y comodidades apropiadas para desempeñarse.

Se puede apreciar que en la tabla 6 se encontró que el 53.3% del personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral es regular; la productividad de los mismos es media. Considerando el valor alcanzado en el Coeficiente de correlación de Spearman=0.810 afirma una alta correlación positiva y dado el nivel de significancia  $p=0.000$  menor al 1% ( $p<0.01$ ), se ha determinado que sí existe un ambiente laboral donde el personal administrativo se involucre bajo las condiciones laborales establecidas por la institución y no falte una buena comunicación y supervisión, además de creer que tienen oportunidades que mejoren su desempeño su productividad laboral mejorará. Además, según los resultados mostrados en la tabla 12, el valor de significancia fue 0.000 siendo menor al 0.005, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general que el ambiente laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022. Los resultados encontrados en esta hipótesis concuerdan con los de Diaz (2020), dado que, en el mismo, se concluyó que la productividad se asocia significativamente al clima organizacional.

Sin embargo en la investigación realizada por Berrio & Ramos (2019), realizada a colaboradores de una entidad municipal, los encuestados demostraron que la productividad es inferior al ambiente laboral donde se desempeñan, no obstante existe una correlación pero inversa.

Para sustentar los resultados teóricos, se han tomado los preceptos establecidos en la teoría de Lopez (2004), puesto que la misma respalda que si existe la confianza, se da el trabajo en equipo, el aprendizaje permanente y las relaciones, así como la toma decisiones individuales y grupales específicas en cada aplicación, donde obtenga un mayor rendimiento de recursos humanos, existirá una mayor productividad empresarial.

En la tabla 7 se encontró que el 48.9% del personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral por el involucramiento laboral es regular; la productividad de los mismos es media. Considerando el valor alcanzado en el Coeficiente de

correlación de Spearman=0.812 que indica una alta correlación positiva y dado el nivel de significancia  $p=0.000$  menor al 1% ( $p<0.01$ ), se comprueba la correlación de determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por el involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Los resultados obtenidos en esta hipótesis tienen similitud con lo mencionado por Brito (2020), quien señaló que la persona que se involucra en su trabajo mejora la sustentabilidad de la empresa de manera que genera un mejor desarrollo de productividad incrementando los ingresos de trabajos. Asimismo concuerda con los resultados de Altamirano (2020), en el cual manifiesta que tanto el clima laboral como la productividad de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco tienen un nivel regular y medio, determinando que si el clima laboral se mejora se obtendrán mejores resultados en la productividad de los trabajadores.

En la tabla 8 los resultados determinaron al 48.9% que el personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral por las condiciones laborales es regular; la productividad de los mismos es media. Considerando el valor alcanzado en el Coeficiente de correlación de Spearman=0.623 que indicó una alta correlación positiva y dado el nivel de significancia  $p=0.000$  menor al 1% ( $p<0.01$ ), se comprueba la correlación de determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022. Es por ello que para que exista una buena productividad laboral es fundamental contar con los factores primordiales como un adecuado lugar de trabajo, ambiente, participación y condición.

En los resultados obtenidos de la tabla 9 señalaron que el 46.7% del personal administrativo cree que en tanto el ambiente laboral por la comunicación es regular; la motivación de los mismos es media, además su nivel de correlación de la rho de Spearman fue de 0.770 indicando una alta correlación positiva, determinando que existe una relación significativa entre la comunicación con la motivación del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Los resultados guardan relación con lo descrito por Muñoz & Lombeida (2021), quien señala que existe la atención sobre ciertos estándares para la efectividad del talento

humano que son necesarios para una interacción efectiva, solidaria y benéfica en toda organización. Realizar reuniones frecuentes de retroalimentación e integración puede ayudar a mantener una buena comunicación entre superiores, subordinados, compañeros y con otros departamentos porque todos tendrán la oportunidad de compartir sus pensamientos, percepciones y otra información durante estas reuniones. Lo mismo es cierto para el trabajo en equipo; si el colaborador se acostumbra y comprende el valor de asumir nuevas responsabilidades porque favorece su desarrollo profesional y personal, estará motivado.

En la correlación del ambiente laboral por la autorrealización es regular y su nivel de productividad del personal administrativo es media a un 44.4%. Y por haber obtenido un valor rho de Spearman del 0.662 se afirmó la existencia de una correlación alta y positiva, además de un nivel de significancia de 0.000 menor al 1%, afirmando la existencia de una correlación significativa. De tal forma que estos resultados son congruentes con los del estudio efectuado por Varón (2017), quien mostró que los componentes más importantes de una organización, especialmente de una sociedad, son las diversas estrategias activas y operativas que se implementan en la organización. Así mismo guarda relación con la investigación de Fernandez (2022), ya que sus resultados muestran una correlación positiva regular, demostrando que existían algunos problemas de productividad.

Los hallazgos que se observan en la tabla 11 señalan que el 53.3% del personal administrativo considera que en tanto el ambiente laboral por la supervisión es regular; la productividad de los mismos es media. Tomando en cuenta el valor obtenido de la rho de Spearman=0.726 determinando una alta correlación positiva y por haber obtenido un nivel de significancia 0.000 menor al 1%, se afirmó que la supervisión está significativamente relacionada con la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Los hallazgos del estudio realizado discrepan de los resultados encontrados en el estudio hecho por Caballero y Gonzales (2018), en el cual, al aplicar la prueba estadística no Paramétrica Coeficiente de Contingencia sus resultados concluyeron ser no significativos ( $p= 0,102 > 0,05$ ), esto conduce a la aceptación de la hipótesis nula general; dado que no existe una relación significativa entre estas dos variables, se

puede decir que los empleados logran productividad interna, son personalmente superiores porque se capacitan profesionalmente con sus recursos, y esa productividad no es gestión. algunos de ellos no se pueden administrar, no logrando ejecutar correctamente sus funciones en un ambiente laboral confortable.

Finalmente, se señala que el clima laboral tiene una relación significativa en la productividad del personal administrativo, quienes tienen que lidiar a diario con las típicas tensiones en las relaciones con los usuarios; un manejo inadecuado genera un ambiente laboral desagradable y estresante que puede perjudicar el desempeño del empleado; se debe tener en cuenta que la descripción del ambiente de trabajo es una condición de trabajo productivo importante en la vida de la organización. Por lo tanto, crear un ambiente de trabajo saludable que promueva el desarrollo laboral individual y colectivo de los empleados; dado que, si están suficientemente motivados, ajustarán sus actividades y comportamiento para lograr sus objetivos. Un buen ambiente de trabajo aumenta la productividad al aumentar la lealtad de los empleados ya que se sienten más cómodos y felices.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Se determina una correlación positiva alta por haber obtenido una rho de Spearman de 0.810, concluyendo que, si el ambiente laboral donde el personal administrativo se desempeña existe una buena comunicación, se dé una supervisión y tengan oportunidades, entonces mejorará su productividad laboral.
2. Se identificó en el ambiente laboral del personal administrativo un alto porcentaje del 62.2% en el nivel regular, concluyendo que, regularmente se involucran laboralmente, comunican, autorrealizan y reciben supervisión.
3. En la productividad del personal administrativo el trabajo que realizan en equipo, la orientación al servicio, la orientación al logro de sus resultados y el aprendizaje continuo es medio, por haber obtenido un alto porcentaje del 53.3%.
4. Se concluye que el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022 se relacionan significativamente; por obtener una rho de Spearman del 0.810 siendo una correlación positiva alta.
5. El involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022 se relacionan significativamente; por obtener un valor de la rho de Spearman del 0.812 siendo una correlación positiva alta.
6. Se concluyó como resultado de las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo, que existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la productividad en la Red de Salud Condorcanqui en el año 2022, con un valor rho de Spearman de 0.623.
7. Se determinó que el valor rho de Spearman fue de 0.770, concluyendo que existe una correlación positiva entre el clima laboral de comunicación y la productividad del personal administrativo de la Red de Salud Condorcanqui en 2022.
8. Se determina que el valor alcanzado de la rho de Spearman fue de 0,662, indicando que existe una correlación alta y positiva entre el clima laboral y la autorrealización del personal administrativo en la Red de Salud Condorcanqui.
9. Se determina que el valor obtenido del rho de Spearman fue de 0.726, concluyendo que la productividad del personal administrativo de la Red de Salud Condorcanqui está significativamente correlacionada con el ambiente de trabajo para la supervisión.

## **Recomendaciones**

1. Se sugiere al jefe de la Red Salud de Condorcanqui implementar mecanismos y estrategias a través de charlas, sobre temas vinculadas a la gestión administrativa, las mismas que deberán ser dictadas de forma periódica para un continuo mejoramiento, y lograr tener un ambiente laboral adecuado y confortable donde el personal administrativo realice sus labores con comodidad. Además de implementar propuestas, aplicando estrategias correspondientes con el propósito de mejorar la productividad laboral.
2. Se recomienda al jefe de la Red Salud de Condorcanqui gestar un ambiente de trabajo agradable para todo el personal administrativo de la Red, implementando para ello, espacios donde puedan permitir intercambiar información con sus compañeros de trabajo, promuevan la colaboración, cooperación y compartir información, asimismo, de tener la oportunidad de conversar con los jefes acerca de temas de que le producen un bajo rendimiento en sus productividades laborales diarias.
3. Se recomienda a todo el personal administrativo utilizar las estructuras organizativas y sus componentes e implementarlas correctamente siguiendo las normas establecidas por la institución, dado que podrá incidir en la productividad laboral que se realiza en la Red Salud de Condorcanqui.
4. Se recomienda entregar reconocimientos e incentivos a los trabajadores administrativos cuando sea necesario generando mayor productividad para que puedan trabajar con más interés. Entre estos incentivos deben incluir actividades extracurriculares, actividades familiares, vacaciones, reconocimiento de años de servicio a la agencia, bonos, promociones, felicitaciones personales y otros detalles que aumenten su motivación
5. Se debe fortalecer programas y proyectos en la cual cuente con un ambiente social interesante, motivador y apropiado que consienta a sus trabajadores alcanzar las metas planteadas por cada universidad.

## REFERENCIAS

- Adekunle, M. (2018). CRAWFORD JOURNAL OF BUSINESS & SOCIAL SCIENCES (CJBASS) VOL. VIII NO. II, SEPTEMBER 2018. Pp 49-59 ISSN 2141-9094; website:cjbasscru.org. SOCIAL SCIENCES, 11.
- Almora, D. (2018). Clima laboral y motivación de los colaboradores de la Red Salud Pacifico Sur 2018. [Tesis de grado], Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13476/Tesis\\_63101.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13476/Tesis_63101.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting.
- Arias, J. Holgado, J. Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Primera edición. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arraya, L. y Pedreros, M. (2013). Aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Rev. Ciencias Sociales 13(Iv), 45-61.
- Banco de Desarrollo de América Latina (2018). La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Bárcenas, D. Pastas, E. y Pantoja, M. (2020). Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto. Revista Informes Psicológicos 21(1) 217-229 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a14>
- Bohórquez, E. Pérez, M. Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)
- Brito, Y. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia | Consensus (Santiago)- Revista interdisciplinaria de investigación. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/68>

- Caballero, P. y Gonzales, A. (2018). Motivación y clima laboral en trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Loreto período setiembre – noviembre Iquitos 2017. [Tesis de maestría], Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_076fc4bd957c83fb14791682eaa3bf91](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_076fc4bd957c83fb14791682eaa3bf91)
- Cadena, E. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. de la provincia de pichincha [Tesis de grado, Psicóloga Organizacional]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Castro Sánchez, M. K. (2019). Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13949>
- Cervantes, Muñoz, Muñoz, & Muñoz. (2020, enero 20). A20v41n14p27.pdf. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cevallos, L. (2021). La influencia del clima laboral en la motivación de los servidores de la dirección de acción social inclusión y participación del Gobierno Provincial de Esmeraldas. [Tesis de maestría] Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2733/1/Cevallos%20Cortez%20Julio%20Dar%c3%ado.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizational.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). EL Clima Organizacional en emprendimiento sostenible. Rev. esc. adm. neg. 84: 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Christensen, M., Dyrstad, J. M., & Innstrand, S. T. (2020). Academic work engagement, resources and productivity: Empirical evidence with policy implications. *Studies in Higher Education*, 45(1), 86-99. <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1517304>
- Connect Americas (2017). Los empleados felices ¿son más productivos! <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>

- Contreras, V., Reynaldos, K. y Cardona, L. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31 (1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478>
- Córdova, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el ambiente laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo. [Tesis de grado] Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10044/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000117.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corporación Industrial Minuto de Dios (2020). 4 factores que influyen en la motivación laboral. *mdc.org.co*: <https://mdc.org.co/4-factores-que-influyen-enla-motivacion-laboral/>
- De los Ríos, S. (2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público. [Tesis de grado], Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3520/TSP\\_AE-L\\_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3520/TSP_AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario Gestión (2018). El 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Diario Gestión (2021). El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadoresperuanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Diaz Juarez, W. A. (2020). Clima organizacional y productividad del personal administrativo de la facultad FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio Institucional - UCV. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2954581>
- Evanoff, B. A., Rohlman, D. S., Strickland, J. R., & Dale, A. M. (2020). Influence of work organization and work environment on missed work, productivity, and use of pain medications among construction apprentices. *American Journal of Industrial Medicine*, 63(3), 269-276. <https://doi.org/10.1002/ajim.23078>

- Evia, M. J. (2019). Qué motiva a los trabajadores en cada país. EXPOK. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Franco Combariza, P. A. (2020). Modelo de creación de una cultura de aprendizaje continuo organizacional de clase mundial para Autosas. instname:Universidad de los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/43826>
- Fedulova, I., Voronkova, O., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. (2019). Labor productivity and its role in the sustainable development of economy: On the example of a region. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(2), 1059-1073. [https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2\(19\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19))
- Fernández, H. (2022). Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez\\_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Adekunle, M. (2018). CRAWFORD JOURNAL OF BUSINESS & SOCIAL SCIENCES (CJBASS) VOL. VIII NO. II, SEPTEMBER 2018. Pp 49-59 ISSN 2141-9094; website:cjbassru.org. *SOCIAL SCIENCES*, 11.
- Aira L. Alarcon, R. Platon, Loriemerle, J. O., & Platon. (2021, febrero). *THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON THE PRODUCTIVITY AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN BPO COMPANIES IN QUEZON CITY - ProQuest*. <https://www.proquest.com/openview/fd71fae5b68409b106e8a58c41d92e0c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032142>
- Altamirano Ojeda, R. (2020). Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7654>
- Alvarado, R., Armas Herrera, R., Peñarreta-Quezada, M. A., & Lopez, M. R. (2017). Access to Financing and Regional Entrepreneurship in Ecuador: An Approach Using Spatial Methods. *International Journal of Entrepreneurship*, 21, 1-9.

Brito, Y. (2020). *Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia | Consensus (Santiago)- Revista interdisciplinaria de investigación.*

<http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/68>

Caribe, C. E. para A. L. y el. (2013, octubre 16). *OCDE, CEPAL y CAF presentan Perspectivas Económicas de América Latina 2014* [Text]. CEPAL.

<https://www.cepal.org/es/noticias/ocde-cepal-caf-presentan-perspectivas-economicas-america-latina-2014>

Castro Rojas, K. (2021). *Clima laboral para la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Repositorio Institucional - UCV.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72058>

Castro Sánchez, M. K. (2019). *Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13949>

Cervantes, Muñoz, Muñoz, & Muñoz. (2020, enero 20). *A20v41n14p27.pdf.*

<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Christensen, M., Dyrstad, J. M., & Innstrand, S. T. (2020). Academic work engagement, resources and productivity: Empirical evidence with policy implications. *Studies in Higher Education*, 45(1), 86-99. <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1517304>

Diaz Juarez, W. A. (2020). *Clima organizacional y productividad del personal administrativo de la facultad FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio Institucional - UCV.*

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2954581>

- Espinoza Córdova, S. N. (2021). Satisfacción laboral y productividad en la empresa telecomunicaciones Josol EIRL - 2019. *Repositorio Institucional - USS*.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8989>
- Evanoff, B. A., Rohlman, D. S., Strickland, J. R., & Dale, A. M. (2020). Influence of work organization and work environment on missed work, productivity, and use of pain medications among construction apprentices. *American Journal of Industrial Medicine*, 63(3), 269-276. <https://doi.org/10.1002/ajim.23078>
- Fedulova, I., Voronkova, O., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. (2019). Labor productivity and its role in the sustainable development of economy: On the example of a region. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(2), 1059-1073. [https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2\(19\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19))
- Fernandez Quispe, H. (2022). Ambiente laboral y productividad en el programa trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3090893>
- Franco Combariza, P. A. (2020). Modelo de creación de una cultura de aprendizaje continuo organizacional de clase mundial para Autosas. *instname:Universidad de los Andes*. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/43826>
- Jaimés, L., Luzardo, M., Rojas, M. D., Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.  
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>

- Lopez, C. (2004). *LA TEORÍA Z DE WILLIAM OUCHI*. 3.
- Morales López, V., & Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: Organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82.  
<https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. 22, 20.
- Ni Putu, C. D. A. (2018). *EFFECT OF PHYSICAL WORK ENVIRONMENT THROUGH PRODUCTIVITY EMPLOYEES JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE*. [https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2019/02/ijbel5-VOL17\\_238.pdf](https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2019/02/ijbel5-VOL17_238.pdf)
- Nuramalina, G. A., & Cahyadi, E. R. (2021). HOW DOES WORK ENVIRONMENT INFLUENCE PRODUCTIVITY DURING COVID-19 PANDEMICS? A CASE STUDY IN IPB UNIVERSITY. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.295>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., Palomino Alvarado, G. del P., Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.  
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pérez-Ramos, J. (1990). Motivação no trabalho: Abordagens teóricas. *Psicologia USP*, 1(2), Art. 2. <https://doi.org/10.1590/S1678-51771990000200004>
- Silva Berrio, S. B., & Ramos Molina, R. (2019). Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho

– Apurímac—2017. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.*

<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/3578>

Varón Becerra, J. (2017). *Incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada.*

<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16737>

Vásquez Casas, J. G. (2018). *EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2016.*

<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/handle/UMB/115>

Yarleque Hernandez, C. S. (2022). Clima organizacional y productividad laboral del personal de una institución pública de salud-Amazonas. *Repositorio Institucional -*

*UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99829>

Galindo, H. (2020). Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>

Guerrero, S. y López, J. (2020). Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2019 [Tesis de grado], Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17963/Disertaci%20c3%b3n%20Guerrero%20Samantha%20L%20c3%b2pez%20Jeimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5

Jaimés, L., Luzardo, M., Rojas, M. D., Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

Likert (1967). Los seres humanos en las organizaciones. MacGraw-Hill.

- Lopez, C. (2004). LA TEORÍA Z DE WILLIAM OUCHI. 3.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf)
- Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Martín, E. (2020). La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa. <https://www.grupocibernos.com/blog/laimportancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>
- MisAbogados.com.mx (2016). Premios, estímulos y recompensas. <https://misabogados.com.mx/blog/premios-estimulos-y-recompensas/>
- Mogrovejo, M. (2020). El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. [Tesis de maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Morales López, V., & Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: Organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Naciones Unidas (2021). Informe Mundial sobre el Sector Público 2021. <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>
- Orellana, P. (2019). Motivación laboral. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. 22, 20.
- Nuramalina, G. A., & Cahyadi, E. R. (2021). HOW DOES WORK ENVIRONMENT INFLUENCE PRODUCTIVITY DURING COVID-19 PANDEMICS? A CASE STUDY IN IPB UNIVERSITY. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 7(2), 295-295. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.295>

- Pacheco, J. (2021). Motivación y ambiente laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura 2020. [Tesis de maestría], Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5106/Joselyn%20Madeley%20Pacheco%20Francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., Palomino Alvarado, G. del P., Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación* 15(1), 90101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pérez-Ramos, J. (1990). Motivação no trabalho: Abordagens teóricas. *Psicologia USP*, 1(2), 127-140. <https://doi.org/10.1590/S1678-51771990000200004>
- Perú 21 (2017). Instituciones públicas con peor o mejor desempeño de acuerdo a los empresarios. <https://peru21.pe/economia/conoce-son-instituciones-publicas-peor-mejor-desempeno-acuerdo-empresarios-386276-noticia/?ref=p21r>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P. y Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 5(3) 3805-3823.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.564](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sergueyevna, N., y Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18.  
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>
- Silva Berrio, S. B., & Ramos Molina, R. (2019). Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac—2017. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.  
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/3578>

- Silva, E. Silva, G. y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Rev. Tzhoecoen*, 10(1). <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Tandalla, A. (2021). Estrés laboral y ambiente laboral en una corporación médica de Quito durante el año 2021 [Tesis de grado] Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/TANDALLA%20VARGAS%20ADRIANA%20CRISTINA.pdf>
- Tumpay, V. (2018). La experiencia de trabajo y la oportunidad laboral de los profesionales egresados de la escuela profesional de educación en la especialidad de matemática y lengua y literatura de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, año 2018. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34007/tumpay\\_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34007/tumpay_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valentín, H. (2022). Clima organizacional y motivación laboral del personal de la unidad de presupuesto de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020 [Tesis de maestría], Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4723/Tesis%20Henry%20Valent%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varón Becerra, J. (2017). Incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16737>
- Vásquez Casas, J. G. (2018). EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2016. <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/handle/UMB/115>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Villafuerte, S. Viteri, F. y López, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). *Revista Espacios* 42(8) 1-14 [https://www.researchgate.net/publication/351284595\\_Dimensiones\\_del\\_clima\\_la](https://www.researchgate.net/publication/351284595_Dimensiones_del_clima_la)

boral\_que\_afectan\_la\_ejecucion\_de\_proyectos\_Caso\_BID\_Ecuador\_Dimensions\_of\_the\_work\_environment\_that\_affect\_the\_execution\_of\_projects\_IDB\_case/link/608ffcb692851c490fb356a6/download

Yana, M. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja– Lima 2018. [Tesis de grado], Universidad Peruana de Las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1134>

Zamalloa, N. y Duran, K. (2019). Relación entre el clima laboral y la motivación intrínseca en trabajadores del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sedapar S.A. Camaná, 2017. [Tesis de grado], Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10776/ADzaront.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zúñiga, D. (2021). Clima laboral y motivación en el área de fiscalización de trámites del RENIEC -Lima, 2020. [Tesis de grado], Universidad Señor de Sipán.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:he3eawS3iEIJ:https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8502/Z%25C3%25BA%25C3%25B1iga%2520Champi%2520Dami%25C3%25A1n%2520Ra%25C3%25BA1.pdf%3Fsequence%3D1&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El ambiente laboral y la motivación del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022?	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: El ambiente laboral se relaciona significativamente con productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Ambiente laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucramiento laboral</li> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Autorrealización</li> <li>- Supervisión</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Productividad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Orientación al servicio</li> <li>- Orientación al logro</li> <li>- Aprendizaje continuo</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es aplicada</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño es cuasi experimental.</p> <p><b>Población</b> En este estudio la población la conforman 70 trabajadores administrativos de la Red de Salud de Condorcanqui que vienen laborando durante el año 2022.</p> <p><b>Muestra</b> 45 trabajadores administrativos de la Red de Salud de Condorcanqui que vienen laborando durante el año 2022.</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico a conveniencia de autor</p>
	<p><b>Hipótesis nula</b></p> <p>El ambiente laboral no se relaciona significativamente con productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar los niveles del ambiente laboral en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p> <p>Identificar los niveles de la productividad en el personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por el involucramiento laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por las condiciones laborales y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la comunicación y la</p>		

---

productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la autorrealización y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral por la supervisión y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022.

**Técnicas:**

Encuestas

**Instrumentos:**

Cuestionario para medir el ambiente laboral

Cuestionario para medir la productividad

**Análisis de datos**

Excel

SPSS V26

---

## Anexo 2

### CUESTIONARIOS

#### CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL AMBIENTE LABORAL

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

#### INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre**            **4**
- ✓ **Casi siempre**    **3**
- ✓ **A veces**            **2**
- ✓ **Casi nunca**        **1**
- ✓ **Nunca**                **0**

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
1	¿Se siente comprometido con el éxito de la Red de Salud de Condorcanqui?					
2	¿Se considera usted pieza clave para el éxito de la organización?					
3	¿Considera usted que la Red de salud genera una óptima calidad de vida laboral?					
4	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?					
5	¿La institución en la que labora es de gran importancia para usted?					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>						
6	¿Con que frecuencia ha cumplido sus funciones de manera indicada?					

7	¿A pesar de las condiciones salariales existentes usted se siente comprometido con su trabajo?					
8	¿Las actividades, tareas, enmiendas que realiza en la Red de salud cumplen sus expectativas?					
9	¿El tipo de trabajo en equipo que se practica en la Red de salud, es base para lograr los objetivos?					
10	¿Las promociones internas son de manera prioritaria en caso de cubrir algún puesto?					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
11	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y respeto que existe en las áreas administrativas de la Red de salud?					
12	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y rapidez en el traslado de la información de las áreas administrativas de la Red de salud?					
13	¿Considera usted que la comunicación en las actividades realizadas de la Red de salud es eficiente?					
14	¿Considera usted que los espacios y los horarios de Red de salud son efectivos para el cumplimiento de sus funciones?					
15	¿Está de acuerdo con la coordinación en las actividades de la Red de salud por parte de sus compañeros de trabajo?					
<b>AUTORREALIZACIÓN</b>						
16	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la Red de salud?					
17	¿Considera usted que los jefes promueven capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores en sus funciones en la Red de salud?					
18	¿Considera usted que las actividades en las que te desempeñas permiten desarrollarte profesionalmente?					
19	¿Está de acuerdo con la iniciativa y participación de sus compañeros de trabajo para formar grupos de trabajo?					
20	¿Está de acuerdo con el grado de reconocimiento a los trabajadores de la Red de salud?					
<b>SUPERVISIÓN</b>						
21	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?					
22	¿Considera usted que los jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
23	¿Considera usted que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades en la Red de salud?					
24	¿Cómo valoran sus compañeros el desempeño profesional de los demás trabajadores de la Red de salud?					

25	¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la entidad?					
----	---	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo en la Red de Salud de Condorcanqui, 2022. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

### INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre**                **4**
- ✓ **Casi siempre**        **3**
- ✓ **A veces**                **2**
- ✓ **Casi nunca**            **1**
- ✓ **Nunca**                 **0**

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
1	¿Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación?					
2	¿Soluciona los conflictos que se puedan producir dentro del equipo de trabajo?					
3	¿Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo, valorando sus ideas y experiencias de los demás?					
4	¿Coopera, participa de forma activa en su equipo de trabajo, apoyando siempre a las decisiones tomadas?					
5	¿Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás, compartiendo información?					

<b>ORIENTACIÓN AL SERVICIO</b>					
6	¿Demuestra interés en el servicio al usuario interno o externos, identificando sus necesidades y proponiéndole soluciones?				
7	¿Plantea soluciones a los usuarios de manera rápida y adecuada?				
8	¿Identifica las necesidades de los clientes internos o externos?				
9	¿Espera y ofrece soluciones a los usuarios ajuste a sus necesidades?				
10	¿Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.?				
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO DE RESULTADOS</b>					
11	¿Realiza acciones necesarias para lograr las metas planteadas?				
12	¿Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia?				
13	¿Realiza algunos ajustes a los métodos de trabajo para conseguir mejoras en sus labores diarias?				
14	¿Actúa de manera positiva para lograr y superar los niveles de desempeño y plazos establecidos?				
15	¿Realiza correctamente su trabajo en la Red de salud Condorcanqui?				
<b>APRENDIZAJE CONTINUO</b>					
16	¿Realiza trabajos de investigación y los comparte con sus colegas?				
17	¿Brinda conocimientos y habla sobre sus experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas?				
18	¿Mantiene su formación técnica?				
19	¿Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevos conocimientos y habilidades?				
20	¿Se mantiene informado leyendo manuales, libros y otros?				

Gracias por su colaboración...

### Anexo 3

## VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIOS

### Matriz de validación

#### Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la productividad

N°	DIMENSIONS /Items	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias
<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>					
1	¿Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación?	X	X	X	
2	¿Soluciona los conflictos que se puedan producir dentro del equipo de trabajo?	X	X	X	
3	¿Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo, valorando sus ideas y experiencias de los demás?	X	X	X	
4	¿Coopera, participa de forma activa en su equipo de trabajo, apoyando siempre a las decisiones tomadas?	X	X	X	
5	¿Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás, compartiendo información?	X	X	X	
<b>Dimensión 2: Orientación al servicio</b>					
6	¿Demuestra interés en el servicio al usuario interno o externos, identificando sus necesidades y proponiéndole soluciones?	X	X	X	
7	¿Plantea soluciones a los usuarios de manera rápida y adecuada?	X	X	X	
8	¿Identifica las necesidades de los clientes internos o externos?	X	X	X	
9	¿Espera y ofrece soluciones a los usuarios ajuste a sus necesidades?	X	X	X	
10	¿Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas?	X	X	X	
<b>Dimensión 3: Orientación al logro de resultados</b>					
11	¿Realiza acciones necesarias para lograr las metas planteadas?	X	X	X	
12	¿Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia?	X	X	X	
13	¿Realiza algunos ajustes a los métodos de trabajo para conseguir mejoras en sus labores diarias?	X	X	X	
14	¿Actúa de manera positiva para lograr y superar los niveles de desempeño y plazos establecidos?	X	X	X	



### Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir el ambiente laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral</b>											
1	¿Se siente comprometido con el éxito de la Red de Salud de Condorcanqui?	x				x				x	
2	¿Se considera usted pieza clave para el éxito de la organización?	x				x				x	
3	¿Considera usted que la Red de salud genera una óptima calidad de vida laboral?	x				x				x	
4	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?	x				x				x	
5	¿La institución en la que labora es de gran importancia para usted?	x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones laborales</b>											
6	¿Con que frecuencia ha cumplido sus funciones de manera indicada?	x				x				x	
7	¿A pesar de las condiciones salariales existentes usted se siente comprometido con su trabajo?	x				x				x	
8	¿Las actividades, tareas, enmiendas que realiza en la Red de salud cumplen sus expectativas?	x				x				x	
9	¿El tipo de trabajo en equipo que se practica en la Red de salud, es base para lograr los objetivos?	x				x				x	
10	¿Las promociones internas son de manera prioritaria en caso de cubrir algún puesto?	x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación</b>											
11	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y respeto que existe en las áreas administrativas de la Red de salud?	x				x				x	

12	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y rapidez en el traslado de la información de las áreas administrativas de la Red de salud?	X					X				X	
13	¿Considera usted que la comunicación en las actividades realizadas de la Red de salud es eficiente?	X					X				X	
14	¿Considera usted que los espacios y los horarios de Red de salud son efectivos para el cumplimiento de sus funciones?	X					X				X	
15	¿Está de acuerdo con la coordinación en las actividades de la Red de salud por parte de sus compañeros de trabajo?	X					X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: Autorrealización</b>												
16	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la Red de salud?	X					X				X	
17	¿Considera usted que los jefes promueven capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores en sus funciones en la Red de salud?	X					X				X	
18	¿Considera usted que las actividades en las que te desempeñas permiten desarrollarte profesionalmente?	X					X				X	
19	¿Está de acuerdo con la iniciativa y participación de sus compañeros de trabajo para formar grupos de trabajo?	X					X				X	
20	¿Está de acuerdo con el grado de reconocimiento a los trabajadores de la Red de salud?	X					X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión</b>												
21	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?	X					X				X	
22	¿Considera usted que los jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X					X				X	
23	¿Considera usted que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades en la Red de salud?	X					X				X	
24	¿Cómo valoran sus compañeros el desempeño profesional de los demás trabajadores de la Red de salud?	X					X				X	

25	¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la entidad?		X					X			X	
----	---	--	---	--	--	--	--	---	--	--	---	--

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: BRIONES RODRIGUEZ JHON QUINN CRISTOPHER      DNI: 46415372

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de septiembre del 2022

  
 Firma del Experto Informante.  
 Mg. BRIONES RODRIGUEZ, Jhon Quinn C.  
 DNI: 46415372

## Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la productividad

N°	DIMENSIONS /Items	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias
<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>					
1	¿Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación?	X	X	X	
2	¿Soluciona los conflictos que se puedan producir dentro del equipo de trabajo?	X	X	X	
3	¿Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo, valorando sus ideas y experiencias de los demás?	X	X	X	
4	¿Coopera, participa de forma activa en su equipo de trabajo, apoyando siempre a las decisiones tomadas?	X	X	X	
5	¿Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás, compartiendo información?	X	X	X	
<b>Dimensión 2: Orientación al servicio</b>					
6	¿Demuestra interés en el servicio al usuario interno o externos, identificando sus necesidades y proponiéndole soluciones?	X	X	X	
7	¿Plantea soluciones a los usuarios de manera rápida y adecuada?	X	X	X	
8	¿Identifica las necesidades de los clientes internos o externos?	X	X	X	
9	¿Espera y ofrece soluciones a los usuarios ajuste a sus necesidades?	X	X	X	
10	¿Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas?	X	X	X	
<b>Dimensión 3: Orientación al logro de resultados</b>					
11	¿Realiza acciones necesarias para lograr las metas planteadas?	X	X	X	
12	¿Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia?	X	X	X	
13	¿Realiza algunos ajustes a los métodos de trabajo para conseguir mejoras en sus labores diarias?	X	X	X	
14	¿Actúa de manera positiva para lograr y superar los niveles de desempeño y plazos establecidos?	X	X	X	

15	¿Realiza correctamente su trabajo en la Red de salud Condorcanqui?	X							X
<b>Dimensión 4: Aprendizaje continuo</b>									
16	¿Realiza trabajos de investigación y los comparte con sus colegas?	X							X
17	¿Brinda conocimientos y habla sobre sus experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas?	X							X
18	¿Mantiene su formación técnica?	X							X
19	¿Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevos conocimientos y habilidades?	X							X
20	¿Se mantiene informado leyendo manuales, libros y otros?	X							X

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Baigue Coronel Katerin

DNI: 70768982

Especialidad del validador: Licenciada en Administración

  
Firma del Experto Informante.

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de setiembre 2022

## Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir el ambiente laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral</b>											
1	¿Se siente comprometido con el éxito de la Red de Salud de Condorcanqui?		x				x			x	
2	¿Se considera usted pieza clave para el éxito de la organización?		x				x			x	
3	¿Considera usted que la Red de salud genera una óptima calidad de vida laboral?		x				x			x	
4	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?		x				x			x	
5	¿La institución en la que labora es de gran importancia para usted?		x				x			x	
<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones laborales</b>											
6	¿Con que frecuencia ha cumplido sus funciones de manera indicada?		x				x			x	
7	¿A pesar de las condiciones salariales existentes usted se siente comprometido con su trabajo?		x				x			x	
8	¿Las actividades, tareas, enmiendas que realiza en la Red de salud cumplen sus expectativas?		x				x			x	
9	¿El tipo de trabajo en equipo que se practica en la Red de salud, es base para lograr los objetivos?		x				x			x	
10	¿Las promociones internas son de manera prioritaria en caso de cubrir algún puesto?		x				x			x	
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación</b>											
11	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y respeto que existe en las áreas administrativas de la Red de salud?		x				x			x	

12	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y rapidez en el traslado de la información de las áreas administrativas de la Red de salud?	X				X				X	
13	¿Considera usted que la comunicación en las actividades realizadas de la Red de salud es eficiente?	X				X				X	
14	¿Considera usted que los espacios y los horarios de Red de salud son efectivos para el cumplimiento de sus funciones?	X				X				X	
15	¿Está de acuerdo con la coordinación en las actividades de la Red de salud por parte de sus compañeros de trabajo?	X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: Autorrealización</b>											
16	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la Red de salud?	X				X				X	
17	¿Considera usted que los jefes promueven capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores en sus funciones en la Red de salud?	X				X				X	
18	¿Considera usted que las actividades en las que te desempeñas permiten desarrollarte profesionalmente?	X				X				X	
19	¿Está de acuerdo con la iniciativa y participación de sus compañeros de trabajo para formar grupos de trabajo?	X				X				X	
20	¿Está de acuerdo con el grado de reconocimiento a los trabajadores de la Red de salud?	X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión</b>											
21	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?	X				X				X	
22	¿Considera usted que los jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X				X				X	
23	¿Considera usted que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades en la Red de salud?	X				X				X	
24	¿Cómo valoran sus compañeros el desempeño profesional de los demás trabajadores de la Red de salud?	X				X				X	

25	¿Como considera que es el grado de autonomia existente en la entidad?	X		X	X	
----	---	---	--	---	---	--

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: ..... Baigue Coronel Katherine .....      DNI: ..... 70765982 .....

Especialidad del validador:

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 09 del 2022



Firma del Experto Informante.

## Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir la productividad

N°	DIMENSIONS /Items	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias
<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>					
1	¿Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación?	X	X	X	
2	¿Soluciona los conflictos que se puedan producir dentro del equipo de trabajo?	X	X	X	
3	¿Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo, valorando sus ideas y experiencias de los demás?	X	X	X	
4	¿Coopera, participa de forma activa en su equipo de trabajo, apoyando siempre a las decisiones tomadas?	X	X	X	
5	¿Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás, compartiendo información?	X	X	X	
<b>Dimensión 2: Orientación al servicio</b>					
6	¿Demuestra interés en el servicio al usuario interno o externos, identificando sus necesidades y proponiéndole soluciones?	X	X	X	
7	¿Plantea soluciones a los usuarios de manera rápida y adecuada?	X	X	X	
8	¿Identifica las necesidades de los clientes internos o externos?	X	X	X	
9	¿Espera y ofrece soluciones a los usuarios ajuste a sus necesidades?	X	X	X	
10	¿Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas?	X	X	X	
<b>Dimensión 3: Orientación al logro de resultados</b>					
11	¿Realiza acciones necesarias para lograr las metas planteadas?	X	X	X	
12	¿Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia?	X	X	X	
13	¿Realiza algunos ajustes a los métodos de trabajo para conseguir mejoras en sus labores diarias?	X	X	X	
14	¿Actúa de manera positiva para lograr y superar los niveles de desempeño y plazos establecidos?	X	X	X	

15	¿Realiza correctamente su trabajo en la Red de salud Condorcanqui?		X								X	
<b>Dimensión 4: Aprendizaje continuo</b>												
16	¿Realiza trabajos de investigación y los comparte con sus colegas?		X								X	
17	¿Brinda conocimientos y habla sobre sus experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas?		X								X	
18	¿Mantiene su formación técnica?		X								X	
19	¿Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevos conocimientos y habilidades?		X								X	
20	¿Se mantiene informado leyendo manuales, libros y otros?		X								X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Vega Fernandez Ramcin Anibal

DNI: 70560329

Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresas



- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

32 Setiembre del 2022

Firma del Experto Informante.  
Lic. Vega Fernandez Ramcin A.  
 CLAO: 20188

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Validación de cuestionarios

Certificado de validez de contenido del cuestionario para medir el ambiente laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Involucramiento laboral</b>											
1	¿Se siente comprometido con el éxito de la Red de Salud de Condorceanqui?	x			x			x			
2	¿Se considera usted pieza clave para el éxito de la organización?	x			x			x			
3	¿Considera usted que la Red de salud genera una óptima calidad de vida laboral?	x			x			x			
4	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?	x			x			x			
5	¿La institución en la que labora es de gran importancia para usted?	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones laborales</b>											
6	¿Con que frecuencia ha cumplido sus funciones de manera indicada?	x			x			x			
7	¿A pesar de las condiciones salariales existentes usted se siente comprometido con su trabajo?	x			x			x			
8	¿Las actividades, tareas, enmiendas que realiza en la Red de salud cumplen sus expectativas?	x			x			x			
9	¿El tipo de trabajo en equipo que se practica en la Red de salud, es base para lograr los objetivos?	x			x			x			
10	¿Las promociones internas son de manera prioritaria en caso de cubrir algún puesto?	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación</b>											
11	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y respeto que existe en las áreas administrativas de la Red de salud?	x			x			x			

12	¿Está de acuerdo con el grado de comunicación y rapidez en el traslado de la información de las áreas administrativas de la Red de salud?	X					X				X	
13	¿Considera usted que la comunicación en las actividades realizadas de la Red de salud es eficiente?	X					X				X	
14	¿Considera usted que los espacios y los horarios de Red de salud son efectivos para el cumplimiento de sus funciones?	X					X				X	
15	¿Está de acuerdo con la coordinación en las actividades de la Red de salud por parte de sus compañeros de trabajo?	X					X				X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Autorrealización</b>	X										
16	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la Red de salud?	X					X				X	
17	¿Considera usted que los jefes promueven capacitaciones para mejorar el desempeño de los trabajadores en sus funciones en la Red de salud?	X					X				X	
18	¿Considera usted que las actividades en las que te desempeñas permiten desarrollarte profesionalmente?	X					X				X	
19	¿Está de acuerdo con la iniciativa y participación de sus compañeros de trabajo para forma grupos de trabajo?	X					X				X	
20	¿Está de acuerdo con el grado de reconocimiento a los trabajadores de la Red de salud?	X					X				X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Supervisión</b>											
21	¿Considera usted que existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Red de salud?	X					X				X	
22	¿Considera usted que los jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X					X				X	
23	¿Considera usted que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades en la Red de salud?	X					X				X	
24	¿Cómo valoran sus compañeros el desempeño profesional de los demás trabajadores de la Red de salud?	X					X				X	

25	¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la entidad?		X				X			X	
----	---	--	---	--	--	--	---	--	--	---	--

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vega Fernandez Ramcin Anibal ..... DNI: 70560329 .....

Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresas .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Setiembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Lic. Vega Fernandez Ramcin A.

CLAD: 20188

## CONFIBILIDAD DEL CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL

**Tabla 13** *Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable independiente (Trabajado en el SPSS)*

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 14** *Análisis de estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	25

**Nota:** Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.926, el cual indica el autor George y Mallery (2003) que la consistencia interna es excelente, por encontrarse dentro coeficiente de alfa 0.91 – 1.00 de sus rangos estadísticos de fiabilidad por lo cual procede para su aplicación.

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD

**Tabla 15** *Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable dependiente (Trabajado en el SPSS)*

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 16** *Análisis de estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	20

**Nota:** Elaboración propia

El resultado del coeficiente de alfa de Cronbach de la variable dependiente fue de 0.941, y según indica el autor George y Mallery (2003) la consistencia interna es excelente, por encontrarse dentro coeficiente de alfa 0.91 – 1.00 de sus rangos estadísticos de fiabilidad por lo cual procede para su aplicación.

## ANEXO 4

### CARTA DE AUTORIZACIÓN



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**  
Gerencia Regional de Desarrollo Social  
Dirección Regional de Salud Amazonas  
Dirección de Red de Salud Condorcanqui

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Santa María de Nieva, 02 de Mayo de 2022.

CARTA N° 020 -2022/GOB.REG.AMAZONAS/DIRESA/UESC/DE

**SEÑOR(A) : ROSARIO DEL PILAR CALDERON BARDALES**  
**REF : SOLICITUD DE FECHA 28/04/2022**  
**ASUNTO : SE AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACION DE TESIS EN LA RED DE SALUD DE CONDORCANQUI.**

Mediante el presente me dirijo a Ud. Que visto el documento de referencia en donde solicita realizar proyecto de tesis sobre **EL AMBIENTE LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD CONDORCANQUI 2022**, esta entidad **AUTORIZA** para que realice dicha investigación, a fin de poder apoyar con la superación en sus estudios profesionales.

Por lo tanto, deberá coordinar con la Oficina de Administración, quien le brindará las facilidades para el cumplimiento de la función.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS  
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD CONDORCANQUI  
-----  
QF. ANSELMO RAMÓN MATEO SOTELO  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.G.F. 96942

cc  
- Archivo

# ANEXO 5

## RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°474-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 15 de agosto de 2022.

### VISTO:

El Oficio N° 0278-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 15/08/2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, el 15/08/2022 donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, por caducidad, de los egresados de Administración, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO 1°: APROBAR**, la actualización del Proyecto de Tesis, de la Bachiller de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

APellidos y Nombres	Título de Proyecto de Tesis	Línea de Investigación
CALDERÓN BARDALES ROSARIO DEL PILAR	AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD DE CONDORCANQUI 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ARTICULO 2°: DEJAR SIN EFECTO**, la resolución N° 1002-FACEM-USS-2019, de fecha 27/08/2019, numeral 1

### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
Mg. CAROLEIN LOURDES FALLA GÓMEZ  
Secretaria Académica (c)  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

# ANEXO 7

## T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de noviembre 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Rosario del Pilar Calderon Bardales con DNI 71477389

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la  
Red de Salud de Condorcangui 2022

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de  
Licenciado en Administración Pública, de la Facultad de  
ADMINISTRACIÓN, Programa Académico de  
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación  
de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer  
sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en  
este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CALDERON BARDALES ROSARIO DEL PILAR	71477389	

## ANEXO 8

### REPORTE TURNITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

**Rosario Del Pilar**

AUTOR

**Calderon Bardales AMBIENTE LABORAL  
Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL AD  
MI**

---

RECuento DE PALABRAS

**12643 Words**

RECuento DE CARACTERES

**69437 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**45 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**164.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 30, 2022 11:05 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 30, 2022 11:05 AM GMT-5**

---

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**ANEXO 9**  
**ACTA DE ORIGINALIDAD**



**ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 474-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **CALDERÓN BARDALES ROSARIO DEL PILAR**, con su tesis Titulada **AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD CONDORCANQUI 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de diciembre del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.



30	2	3	2	3	1	1	REG ULA R	1	2	1	1	2	7	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	3	2	3	4	1	4	BUE NO	2	1	3	3	2	1	1	REG ULA R	51	REG ULA R	
31	3	1	2	3	1	1	REG ULA R	3	1	3	3	2	1	REG ULA R	3	1	2	1	3	1	0	REG ULA R	3	1	3	2	1	1	0	REG ULA R	2	3	1	2	1	9	REG ULA R	51	REG ULA R	
32	2	3	3	2	3	1	REG ULA R	4	2	4	4	3	1	BUE NO	2	1	2	3	1	9	REG ULA R	2	1	2	3	1	9	REG ULA R	3	2	3	4	2	1	4	BUE NO	62	REG ULA R		
33	1	3	2	3	2	1	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	3	1	2	1	3	1	0	REG ULA R	2	1	2	3	3	1	1	REG ULA R	3	2	1	3	1	1	0	REG ULA R	50	REG ULA R
34	1	0	1	1	1	4	MAL O	0	1	2	1	2	6	MA LO	1	0	1	1	0	3	MA LO	0	1	2	1	2	6	MA LO	2	1	2	3	1	9	REG ULA R	28	MA LO			
35	3	1	2	3	2	1	REG ULA R	3	1	2	3	2	1	REG ULA R	3	1	2	1	2	9	REG ULA R	3	1	3	3	2	1	2	REG ULA R	3	1	3	2	2	1	1	REG ULA R	54	REG ULA R	
36	1	2	1	1	1	6	MAL O	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	0	1	1	1	1	4	MA LO	3	1	3	2	2	1	1	REG ULA R	2	1	1	2	1	7	REG ULA R	36	REG ULA R		
37	2	1	2	2	1	8	REG ULA R	1	2	1	1	2	7	REG ULA R	3	1	2	3	2	1	1	REG ULA R	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	43	REG ULA R		
38	1	1	0	0	1	3	MAL O	2	2	1	2	1	8	REG ULA R	1	2	1	2	0	6	MA LO	1	0	1	1	1	4	MA LO	0	1	0	1	1	3	MA LO	24	MA LO			
39	2	3	2	3	1	1	REG ULA R	2	3	2	4	3	1	BUE NO	1	2	1	2	2	8	REG ULA R	1	3	2	3	2	1	1	REG ULA R	3	1	2	3	2	1	1	REG ULA R	55	REG ULA R	
40	1	2	2	1	2	8	REG ULA R	1	3	2	3	2	1	REG ULA R	3	2	3	3	1	1	2	REG ULA R	2	3	3	1	3	1	2	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	51	REG ULA R	
41	2	3	3	2	3	1	REG ULA R	3	2	1	3	1	1	REG ULA R	3	1	2	3	2	1	1	REG ULA R	2	1	3	3	2	1	1	REG ULA R	3	2	3	3	2	1	3	REG ULA R	58	REG ULA R
42	2	3	3	1	3	1	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	2	1	2	2	1	8	REG ULA R	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	44	REG ULA R			
43	2	1	1	2	0	6	MAL O	1	1	1	1	0	4	MA LO	1	1	0	1	0	3	MA LO	1	1	0	0	1	3	MA LO	1	0	1	2	2	6	MA LO	22	MA LO			
44	2	3	1	2	3	1	REG ULA R	1	2	1	1	2	7	REG ULA R	3	2	3	2	1	1	1	REG ULA R	1	2	2	1	0	6	MA LO	3	2	2	3	1	1	1	REG ULA R	46	REG ULA R	
45	0	1	2	1	2	6	MAL O	1	2	1	2	2	8	REG ULA R	2	3	1	2	1	9	REG ULA R	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	2	1	1	2	1	7	REG ULA R	38	REG ULA R			

### Matriz de datos de la variable Productividad

MUESTRA	PRODUCTIVIDAD																				TOTAL	NIVEL								
	TRABAJO EN EQUIPO					ORIENTACIÓN AL SERVICIO					ORIENTACIÓN AL LOGRO DE RESULTADOS					APRENDIZAJE CONTINUO														
	1	2	3	4	5	S	NIVEL	6	7	8	9	0	S	NIVEL	1	1	1	1	1	S			NIVEL	1	1	1	1	1	S	NIVEL
1	2	1	2	3	1	9	MEDI A	2	2	3	1	3	11	MEDI A	1	3	2	3	2	11	MEDI A	1	3	2	2	1	9	MEDI A	40	MEDI A
2	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	21	BAJA
3	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	23	BAJA
4	2	3	4	4	3	16	ALTA	4	2	3	3	4	16	ALTA	2	3	3	2	3	13	MEDI A	3	2	2	3	3	13	MEDI A	58	ALTA
5	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	16	BAJA
6	2	2	1	1	2	8	MEDI A	3	1	3	1	2	10	MEDI A	1	2	3	1	3	10	MEDI A	2	1	2	3	2	10	MEDI A	38	MEDI A
7	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	1	1	6	BAJA	0	1	0	1	1	3	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
8	2	1	1	1	0	5	BAJA	1	2	2	1	1	7	MEDI A	2	0	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	1	0	3	BAJA	20	BAJA
9	3	4	2	3	3	15	ALTA	3	3	2	2	3	13	MEDI A	3	4	2	4	3	16	ALTA	3	2	3	3	1	12	MEDI A	56	ALTA
10	3	2	1	3	2	11	MEDI A	1	3	2	1	2	9	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	36	MEDI A
11	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	0	1	5	BAJA	17	BAJA
12	1	3	1	3	2	10	MEDI A	1	3	2	3	1	10	MEDI A	3	2	1	2	1	9	MEDI A	1	3	3	1	2	10	MEDI A	39	MEDI A
13	1	0	1	1	0	3	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	16	BAJA
14	2	2	1	2	1	8	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	1	2	1	0	2	6	BAJA	2	1	2	2	1	8	MEDI A	30	MEDI A

15	2	1	1	2	1	7	MEDI A	2	2	3	1	3	11	MEDI A	2	3	2	1	3	11	MEDI A	3	2	1	3	2	11	MEDI A	40	MEDI A
16	1	2	1	0	1	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	19	BAJA
17	3	4	2	3	3	15	ALTA	2	3	1	3	3	12	MEDI A	2	4	2	3	4	15	ALTA	3	2	1	3	2	11	MEDI A	53	MEDI A
18	3	2	3	1	2	11	MEDI A	3	1	3	2	3	12	MEDI A	1	2	2	1	2	8	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	39	MEDI A
19	2	1	1	1	0	5	BAJA	2	1	1	1	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	2	1	5	BAJA	21	BAJA
20	1	0	2	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	19	BAJA
21	2	3	1	1	3	10	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	3	1	2	1	2	9	MEDI A	0	1	2	2	1	6	BAJA	33	MEDI A
22	1	2	2	1	2	8	MEDI A	2	1	1	2	1	7	MEDI A	1	1	1	2	1	6	BAJA	1	2	2	1	2	8	MEDI A	29	MEDI A
23	1	1	1	2	1	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	18	BAJA
24	3	1	2	2	1	9	MEDI A	2	1	3	2	2	10	MEDI A	2	3	2	1	3	11	MEDI A	2	3	1	2	3	11	MEDI A	41	MEDI A
25	4	2	3	2	3	14	ALTA	2	4	4	3	2	15	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	3	4	2	3	16	ALTA	61	ALTA
26	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	19	BAJA
27	2	1	2	2	1	8	MEDI A	3	2	1	3	2	11	MEDI A	3	1	2	1	2	9	MEDI A	1	3	1	2	3	10	MEDI A	38	MEDI A
28	2	3	1	1	2	9	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	3	2	1	3	1	10	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	35	MEDI A
29	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	1	2	6	BAJA	20	BAJA
30	2	2	1	2	1	8	MEDI A	3	2	1	1	2	9	MEDI A	1	3	2	3	2	11	MEDI A	3	2	3	1	2	11	MEDI A	39	MEDI A
31	3	2	3	1	3	12	MEDI A	2	2	1	3	1	9	MEDI A	1	2	2	1	2	8	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	37	MEDI A
32	4	3	4	2	3	16	ALTA	4	2	4	3	2	15	ALTA	2	3	3	1	3	12	MEDI A	3	1	3	3	2	12	MEDI A	55	ALTA
33	2	1	2	2	1	8	MEDI A	3	1	2	2	3	11	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	3	1	2	1	2	9	MEDI A	36	MEDI A
34	1	1	1	2	1	6	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	2	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	19	BAJA
35	2	1	2	2	1	8	MEDI A	1	2	2	1	2	8	MEDI A	3	2	1	3	2	11	MEDI A	2	3	1	1	2	9	MEDI A	36	MEDI A
36	2	2	2	1	2	9	MEDI A	2	3	2	1	2	10	MEDI A	2	1	2	1	0	6	BAJA	2	1	2	2	1	8	MEDI A	33	MEDI A
37	3	2	1	2	3	11	MEDI A	3	2	1	3	1	10	MEDI A	1	2	1	2	3	9	MEDI A	2	3	1	3	2	11	MEDI A	41	MEDI A
38	2	0	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	2	1	1	1	6	BAJA	20	BAJA
39	2	2	1	3	1	9	MEDI A	3	2	2	3	1	11	MEDI A	3	1	2	3	1	10	MEDI A	2	1	1	2	2	8	MEDI A	38	MEDI A
40	3	1	2	1	3	10	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	3	1	2	2	1	9	MEDI A	3	1	2	1	3	10	MEDI A	37	MEDI A
41	3	4	3	2	4	16	ALTA	3	2	3	3	2	13	MEDI A	4	2	3	2	3	14	ALTA	3	2	3	3	2	13	MEDI A	56	ALTA
42	3	2	1	3	1	10	MEDI A	3	1	2	3	1	10	MEDI A	2	3	1	2	3	11	MEDI A	1	2	3	3	1	10	MEDI A	41	MEDI A
43	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	0	1	5	BAJA	20	BAJA
44	2	1	2	2	2	9	MEDI A	3	2	1	1	2	9	MEDI A	2	1	2	2	1	8	MEDI A	2	1	2	2	2	9	MEDI A	35	MEDI A
45	2	3	1	2	1	9	MEDI A	2	1	2	3	3	11	MEDI A	3	2	1	2	3	11	MEDI A	2	3	1	2	3	11	MEDI A	42	MEDI A

## ANEXO 11

### EVIDENCIAS

#### ORIENTACIÓN SOBRE LOS INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL AMBIENTE LABORAL Y PRODUCTIVIDAD



**INFORMO LOS RESULTADOS QUE OBTUVE, CON EL FIN DE BRINDAR RECOMENDACIONES PARA QUE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD MEJORE.**



**AGRADECIMIENTO A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD POR SU APOYO EN LA ENCUESTA**



**AGRADECIMIENTO A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD POR SU APOYO EN LA ENCUESTA**

