

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del  
personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Tinoco Ramírez, Nanda Devi

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Asesor : Dr. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio

Fecha de Inicio y Término: 24.11.2021 al 23.11.2022

Huancayo - Perú

2022

## HOJA DE APROBACION DE JURADOS

.....  
**DR. WILBER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ**

Decano de la Facultad de CC.AA.CC

.....  
**MTRA. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS**

Presidente

.....  
**MTRA. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN**

2° Jurado

.....  
**MTRA. VILMA HERMELINDA MUNIVE ORREGO**

3° Jurado

.....  
**MG. MAYOR PALACIOS MARIA LUZ**

Jurado Suplente

.....  
**MTRO RAUL GABRIEL ALIAGA FUENTES**

Secretario Docente

**DOCENTE ASESOR**

Dr. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio

## **DEDICATORIA**

A mis amados progenitores.

Juan, quien me inculcó valores y mucha fortaleza, mi madre Celestina quien en vida me brindo su inmenso amor ejemplo de lucha y valentía.

A mis hijos y nietos.

Por ser mi motor para luchar día a día sin desmayar, su sonrisa y ternura llenan mis días de alegría y felicidad.

A mis profesores de la escuela profesional de Administración y Sistemas.

Sinónimo de vocación y dedicación en la enseñanza universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud sincera, a la madre nutricia Universidad Peruana Los Andes, especialmente a la Facultad Ciencias Administrativas y Contables por acogerme en sus calurosas aulas el tiempo donde me forje profesionalmente.

Mi respeto y admiración, a mis profesores de la Escuela profesional de Administración y Sistemas, quienes me impartieron conocimientos de ética aplicables en el campo laboral.

Mi gratitud a mis compañeros con quienes compartimos horas emotivas e inolvidables.

Agradezco a mis jefes y colegas de trabajo por el apoyo para la ejecución de mi tesis.

Agradezco al Dr. Uldarico Aguado Riveros por su asesoramiento y soporte.

Mi eterna gratitud a mi familia, los llevo presente en mi mente y corazón.

Nanda

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDESFacultad de  
Ciencias Administrativas  
y ContablesDirección de la  
Unidad de Investigación - FCAC*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"***CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD**  
**(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)**

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

**CONSTANCIA**

Que, La Bachiller: **TINOCO RAMÍREZ NANDA DEVI**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN - 2021"** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **4%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 18 de septiembre del 2022

  
Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones sobre clima laboral y productividad en la coyuntura actual son escasos y complejos debido a la reciente aparición de una enfermedad tan dramática y agresiva, cuyo incremento cada vez es demasiado señalándonos algo claro que tiene que ver con la preocupación e incertidumbre en los trabajadores, ambas variables están inmersos en todas las instituciones, públicas y privadas.

El Gobierno Regional Junín inicio el año fiscal 2021 sin presagiar que esta imprevista pandemia continuaría hasta la actualidad, creciendo insostenidamente. No se puede negar que la crisis por el COVID-19 plantea desafíos en las instituciones públicas, las que deben velar por la gestión del clima laboral para alcanzar sus objetivos; tanto el clima laboral como la productividad en la coyuntura COVID 19 se han visto debilitados por la tensión y el miedo a contagiarse dentro del ambiente de trabajo, así como actitudes y comportamientos negativos de trabajadores debido a la ausencia de parte de la mayoría del personal nombrado y diversas informaciones que causan incertidumbre, estrés, ansiedad y miedo a este virus; son normales sentir estas emociones en el nuevo e incierto panorama que se atraviesa, por ello se prioriza tomar medidas preventivas de vanguardia que resguardan la salud de los colaboradores.

Es oportuno resaltar las diferentes gestiones que realiza el gobernador regional, para solicitar la intervención oportuna del MINSA para realizar las pruebas rápidas a todos los colaboradores en general, para el descarte y detección temprana de la enfermedad, de esta manera los colaboradores que resulten positivos asintomáticos obligatoriamente tienen que guardar cuarentena por 15 días, colaboradores que resultaron positivo sintomático con diagnostico grave son internados por emergencia en ESSALUD siendo monitoreados por la oficina de Bienestar Social que hacen una labor exhaustiva de seguimiento y el otorgamiento de licencias con goce de haber hasta su recuperación total . La dotación de mascarillas KN95 y alcohol en gel se han vuelto muy necesarias para prevenir esta enfermedad, las personas

vulnerables de la tercera edad no pueden ocultar el temor, en su mayoría solicitaron licencia con goce de haber hasta el término de la emergencia sanitaria, como resguardo a su salud, siendo reemplazados por el personal por la modalidad CAS para cumplir con sus funciones y no retrasar la gestión y para proteger la salud de los colaboradores presenciales y usuarios se ha previsto cumplir con los protocolos de seguridad, la instalación de la cabina de ozono o cámaras de desinfección al ingreso a la institución, incentivan el uso de los implementos de bioseguridad, el uso de las mascarillas y lavado de manos antes de ingresar a las oficinas.

Es necesario impartir nuevas prácticas de trabajo, como el remoto, que pueden realizar desde sus hogares, este cambio causó un impacto poco productivo por demoras en instalar los equipos de cómputos en hogares de colaboradores que no cuentan con equipos y en el traslado de documentos.

En ese entender el Objetivo de la presente tesis busca Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

Para el desarrollo del presente estudio: como método general se empleó al método Científico con enfoque cuantitativo, como métodos específicos: Hipotético – Deductivo, se obtuvo conclusiones a partir de las premisas generales, su propósito fue defender la hipótesis. Tipo de estudio: Básica. Nivel de Investigación: correlacional, se relacionó dos variables para medir su similitud y establecer si ambas variables se correlacionan y retroalimentan. Diseño general: No experimental, no hubo manipulación de variables, se consiguió datos de forma directa y observaron los hechos como ocurrieron en su ambiente natural, diseño específico: Transversal se recolectaron datos en un momento concreto.

La muestra fue compuesta por 36 trabajadores, de tipo no probabilístico, la técnica que se empleó, censal.

La presente tesis se organizó de la manera siguiente:

CAPITULO I. Planteamiento del Problema, que contiene la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos.

CAPITULO II. Marco Teórico, se detalló antecedentes Nacionales e Internacionales, principales bases teóricas o científicas que ayudaron dar lugar a esta investigación y Marco Conceptual de variables, dimensiones e indicadores.

CAPITULO III. Hipótesis, contienen la hipótesis general y específicos y la Operacionalización de variables.

CAPITULO IV. Metodología, muestra al método, tipo, nivel, diseño de investigación, Población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

CAPITULO V. Resultados, se muestra la descripción de resultados, prueba de hipótesis, el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, los cuales contiene la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización de variables, Matriz de Operacionalización del instrumento, el instrumento de investigación y constancia de su aplicación, confiabilidad y validez del instrumento, la data de procesamiento de datos, autorización del Gobierno Regional Junín y fotos de la aplicación del instrumento.

## CONTENIDO

<b>HOJA DE APROBACION DE JURADOS .....</b>	<b>II</b>
<b>DOCENTE ASESOR.....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>CONSTANCIA DE SIMILITUD .....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>VII</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>X</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS .....</b>	<b>XV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XVII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XVIII</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	26
1.2.1. <i>Delimitación Espacial</i> .....	27
1.2.2. <i>Delimitación Temporal</i> .....	27
1.2.3. <i>Delimitación Conceptual</i> .....	27
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	27
1.3.1. <i>Problema General</i> .....	27
1.3.2. <i>Problema (s) Específico (s)</i> .....	27
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	28
1.4.1. <i>Justificación Social</i> .....	28
1.4.2. <i>Justificación Teórica</i> .....	28
1.4.3. <i>Justificación Metodológica</i> .....	29
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	29
1.5.2. <i>Objetivo(s) Específico(s)</i> .....	29
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>31</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>31</b>
2.1. ANTECEDENTES.....	31
2.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	31
2.1.2. <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	35
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....	39
2.2.1. <i>Clima Laboral</i> .....	39
2.2.2. <i>Productividad</i> .....	47
2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES) .....	51
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>55</b>
<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>55</b>

3.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	55
3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	55
3.3.	VARIABLES .....	56
3.3.1.	<i>Clima Laboral</i> .....	56
3.3.2.	<i>Productividad</i> .....	56
3.3.3.	<i>Operacionalización de las variables</i> .....	58
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>61</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>61</b>
4.1.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	61
4.1.1.	<i>Método general</i> .....	61
4.1.2.	<i>Métodos específicos</i> .....	61
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	61
4.3.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	61
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	62
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	62
4.5.1.	<i>Población</i> .....	62
4.5.2.	<i>Muestra</i> .....	63
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63
4.6.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	63
4.6.2.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	63
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	64
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>66</b>
<b>RESULTADOS .....</b>		<b>66</b>
5.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS .....	66
5.1.1.	<i>Clima laboral</i> .....	66
5.1.2.	<i>Productividad</i> .....	80
5.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	92
5.2.1.	<i>Prueba de la Hipótesis General</i> .....	92
5.2.2.	<i>Prueba de Hipótesis Específica 1</i> .....	95
5.2.3.	<i>Prueba de Hipótesis Específica 2</i> .....	97
5.2.4.	<i>Prueba de Hipótesis Específica 3</i> .....	99
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>104</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>106</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....</b>		<b>107</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>118</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....		119
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....		121
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....		124
<b>ANEXO 4: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.....</b>		<b>127</b>
ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....		128
<b>ANEXO 6: DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....</b>		<b>134</b>
<b>ANEXO 7: ALFA DE CRONBACH.....</b>		<b>136</b>

<b>CUESTIONARIOS .....</b>	<b>136</b>
<b>INDICADOR DE ALFA DE CRONBACH.....</b>	<b>136</b>
<b>CUESTIONARIO CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19.....</b>	<b>136</b>
<b>0.89.....</b>	<b>136</b>
<b>CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD.....</b>	<b>136</b>
<b>0.85.....</b>	<b>136</b>
<b>ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXO 9: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>138</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Factor afectivo en coyuntura COVID 19 .....	66
<b>Tabla 2</b> Factor emocional.....	68
<b>Tabla 3</b> Factor emocional.....	69
<b>Tabla 4</b> Actitud.....	70
<b>Tabla 5</b> Actitud de autoconfianza .....	71
<b>Tabla 6</b> Motivación intrínseca.....	72
<b>Tabla 7</b> Motivacion .....	73
<b>Tabla 8</b> Entorno laboral.....	74
<b>Tabla 9</b> Comunicación .....	75
<b>Tabla 10</b> Condiciones del ambiente físico .....	76
<b>Tabla 11</b> Ambiente laboral.....	77
<b>Tabla 12</b> Conflictos laborales .....	78
<b>Tabla 13</b> Conflicto Laboral .....	79
<b>Tabla 14</b> Servicios estandarizados .....	80
<b>Tabla 15</b> Estándares de productividad .....	81
<b>Tabla 16</b> Sistema de gestión de calidad .....	82
<b>Tabla 17</b> Sistema de gestión ISO .....	83
<b>Tabla 18</b> Capital humano .....	84
<b>Tabla 19</b> Trabajo remoto.....	85
<b>Tabla 20</b> Recursos económicos.....	86
<b>Tabla 21</b> Recursos economicos.....	87
<b>Tabla 22</b> Objetivos.....	88
<b>Tabla 23</b> Logros .....	89
<b>Tabla 24</b> Logros productivos .....	90

<b>Tabla 25</b> Reconocimiento extrínseco.....	91
<b>Tabla 26</b> Correlación entre clima laboral en coyuntura COVID 19 y la productividad .....	93
<b>Tabla 27</b> Coeficientes de correlación.....	93
<b>Tabla 28</b> Correlación entre relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la productividad.....	96
<b>Tabla 29</b> Correlación entre percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad .....	98
<b>Tabla 30</b> Correlación entre la cualidad del ambiente laboral en la coyuntura COVID y la productividad .....	100

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Desinfección del personal en la cabina de Ozono .....	18
Figura 2 Lavado de manos del personal .....	18
Figura 3 Cuadro comparativo de Ejecución de Gastos de la Sede del Gobierno Regional Junín .....	19
Figura 4 Porcentaje de eficiencia de gasto al I Trimestre 2021 .....	19
Figura 5 Cuadro comparativo de Ejecución de Gastos de la Sede del Gobierno Regional Junín .....	20
Figura 6 Porcentaje de eficiencia de gasto al II Trimestre 2021.....	20
Figura 7 Ficha de Investigación Clínico Epidemiológico de COVID-19.....	22
Figura 8 Ficha de Reporte de Resultado de Prueba Rápida COVID-19.....	23
Figura 9 Ampliación de disposiciones y medidas de prevención contra el COVID 19 .....	24
Figura 10 Disposiciones complementarias para trabajo remoto total o parcial .....	25
Figura 11 Factor afectivo según coyuntura COVID 19 .....	67
Figura 12 Factor emocional .....	68
Figura 13 Factor emocional .....	69
Figura 14 Actitud .....	70
Figura 15 Actitud de autoconfianza .....	71
Figura 16 Motivación intrínseca .....	72
Figura 17 Motivación.....	73
Figura 18 Entorno laboral .....	74
Figura 19 Comunicación.....	75
Figura 20 Condiciones del ambiente físico.....	76
Figura 21 Ambiente laboral .....	77
Figura 22 Conflictos laborales .....	78

Figura 23 Conflicto Laboral.....	79
Figura 24 Servicios estandarizados.....	80
Figura 25 Estándares de productividad.....	81
Figura 26 Sistema de gestión de calidad.....	82
Figura 27 Sistema de gestión ISO.....	83
Figura 28 Capital humano.....	84
Figura 29 Trabajo remoto .....	85
Figura 30 Recursos económicos .....	86
Figura 31 Recursos Economicos.....	87
Figura 32 Objetivos.....	88
Figura 33 Logros.....	89
Figura 34 Logros productivos .....	90
Figura 35 Reconocimiento extrínseco .....	91
Figura 36 Campana de Gauss. ....	92
Figura 36 Campana de Gauss. ....	92

## RESUMEN

Teniendo en cuenta la coyuntura actual frente a la problemática de la pandemia provocada por COVID 19 las organizaciones vieron afectados su comportamiento interno organizacional, la investigación presente titulado: “Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, planteó la interrogante ¿Qué relación existe entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?, cuyo objetivo principal fue Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021; Para dar respuesta al problema se ejecutó una tesis con enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño No experimental, transversal; los métodos específicos empleados fueron: Hipotético - Deductivo; la población estuvo conformado por los trabajadores administrativos de la SDAF 36 trabajadores entre funcionarios y personal administrativos, tuvo como muestra la totalidad de la población 36 trabajadores, tipo no probabilístico; el estudio cumplió con el modelo del estilo APA. El resultado final del estudio muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva considerable con un valor de 0,861\*\*, y un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia planteada; por otro lado, la t crítica ( $t_c = 9,870$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), significa que existe una fuerte significancia entre el clima laboral en coyuntura COVID 19 y la productividad. En conclusión, a nivel del objetivo general, Rho de Spearman es de 0.861; lo que significa la existencia de una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, igualmente se determinó una significancia en la correlación mediante el T student.

**Palabras clave: Clima laboral y productividad**

## ABSTRACT

Taking into account the current situation in the face of the problem of the pandemic caused by COVID 19, the organizations were affected by their internal organizational behavior, the present investigation entitled: "Work Climate in the COVID 19 situation and the Productivity of the administrative staff of the Junín Regional Government - 2021", raised the question: What is the relationship between the Labor Climate in the COVID 19 situation and the Productivity of the administrative staff of the Junín Regional Government - 2021?, whose main objective was to establish the relationship between the Labor Climate in the COVID 19 situation and the Productivity of the administrative staff of the Junín Regional Government. Junin Regional Government – 2021; To respond to the problem, a thesis was carried out with a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental, transversal design; the specific methods used were: Hypothetical - Deductive; The population was made up of the administrative workers of the SDAF, 36 workers between civil servants and administrative personnel, it had as a sample the entire population of 36 workers, non-probabilistic type; the study complied with the APA style model. The final result of the study shows that at 95% confidence, there is a considerable positive correlation with a value of 0.861\*\*, and a p value of 0.000, lower than the proposed level of significance; On the other hand, the critical t ( $t_c = 9.870$ ) is greater than the theoretical t ( $t = 1.96$ ), which means that there is a strong significance between the work environment in the COVID 19 situation and productivity. In conclusion, at the level of the general objective, Spearman's Rho is 0.861; which means the existence of a considerable positive correlation between the two study variables, a significance in the correlation was also determined by means of the T student.

**Keywords: Work environment and productivity**

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El Gobierno Regional Junín, representado por el Gobernador Regional es una institución pública, dedicada a Promover y Conducir el Desarrollo Integral de la Región Junín, desde el inicio de su creación, es gobernado por líderes de diferentes movimientos políticos, que al cabo de su gestión han ido pasando como hombres quedando demostrada su eficiencia en sus obras. El capital humano efectúa un papel principal en la institución, está dispuesto a prestar servicios a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, por ello a través de la Sub Dirección de Personal se llevan a cabo las convocatorias para reclutamiento y contratación del recurso humano, a fin de alcanzar los objetivos planeados a nivel trimestral, semestral y anual. Hoy en día el personal en general viene adoptando medidas de bioseguridad para prevenir el COVID-19, cumpliendo responsablemente en la desinfección de la cabina de ozono, uso de doble mascarilla, mascarilla facial y lavado de manos. Existen colaboradores administrativos por diferentes regímenes laborales, nombrados pertenecientes a la carrera administrativa amparados por el Decreto Leg. 276, contratos CAS amparados por el Decreto Leg. 1057

y terceros, colaboradores que no son ajenos a la coyuntura dentro del área de trabajo.

*Figura 1 Desinfección del personal en la cabina de Ozono*



*Nota: Elaboración propia*

*Figura 2 Lavado de manos del personal*

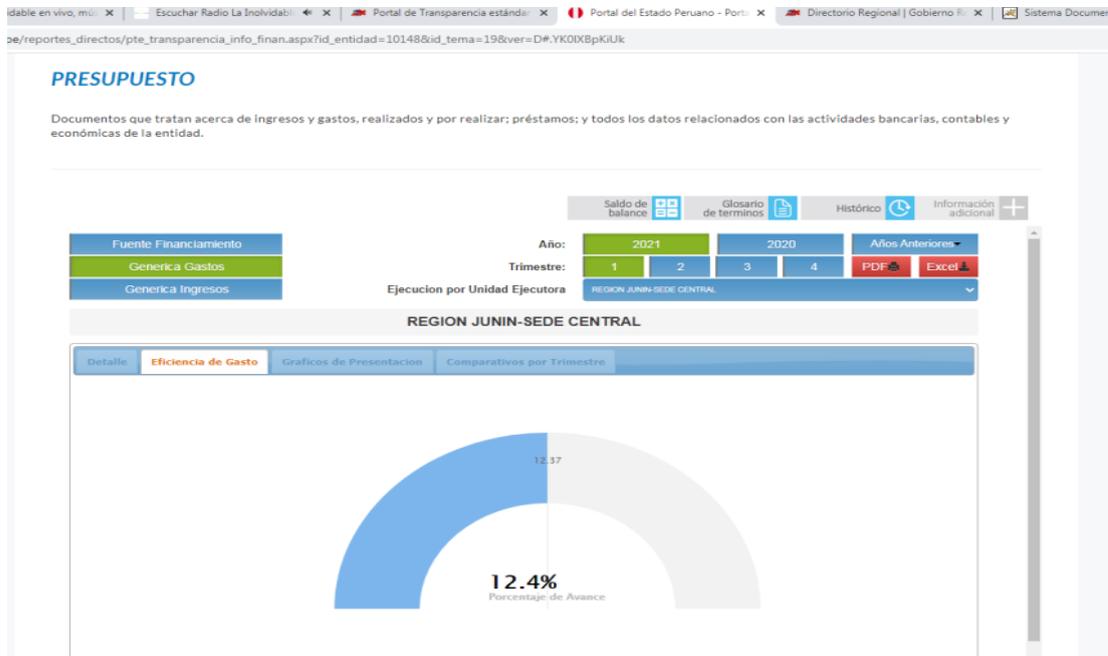


*Nota: Elaboración propia*

El año 2021 la Sub Dirección de Administración Financiera del Gobierno Regional Junín, tuvo la prioridad de disponer los bienes financieros y económicos en conformidad con el POI y el PEI, la meta principal de la administración financiera es la prestación de bienes y servicios y su ejecución al 100% del presupuesto 2021 asignado por el Ejecutivo para obras en Junín, pese a la coyuntura actual que enfrenta por la emergencia producto de la propagación del COVID-19, propone políticas, estrategias establecidas y decisiones asertivas definiendo indicadores de gestión que admitan medir el progreso de la ejecución del gasto público 2021 de manera trimestral, efectuando el seguimiento y control para el logro de resultados, en función a ello se garantiza la eficiencia del gasto, y en consecuencia el servicio al usuario es óptimo y oportuno.

AVANCE AL I TRIMESTRE 2021

Figura 3 Cuadro comparativo de Ejecución de Gastos de la Sede del Gobierno Regional Junín



Nota: Gobierno Regional Junín

Figura 4 Porcentaje de eficiencia de gasto al I Trimestre 2021

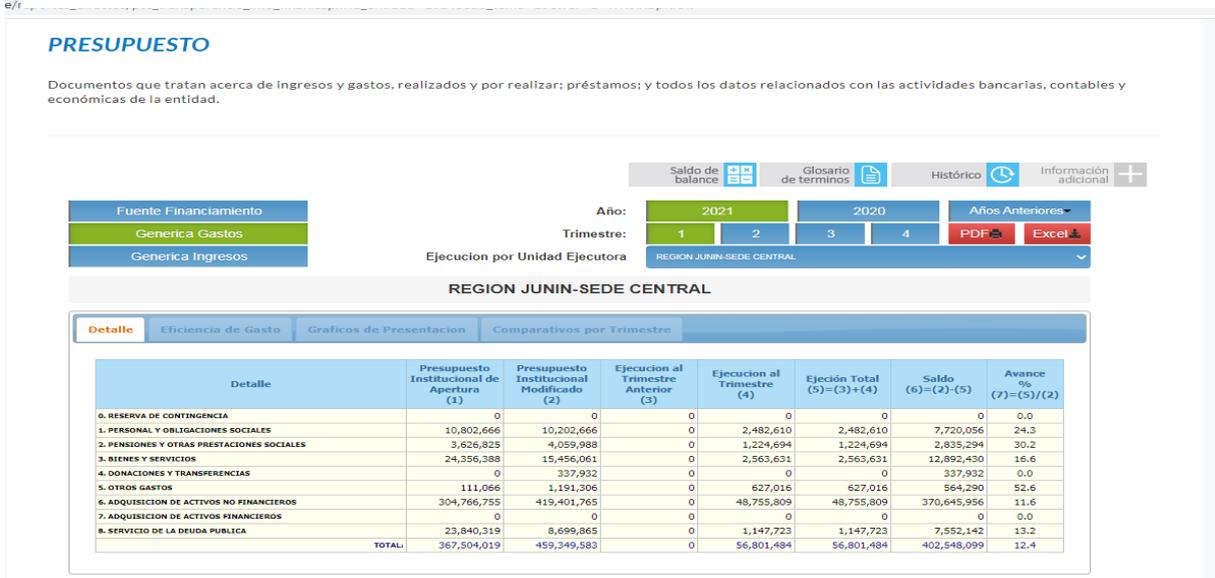
The screenshot displays a detailed budget execution table. The table has columns for 'Detalle', 'Presupuesto Institucional de Apertura (1)', 'Presupuesto Institucional Modificado (2)', 'Ejecución al Trimestre Anterior (3)', 'Ejecución al Trimestre (4)', 'Ejeción Total (5)=(3)+(4)', 'Saldo (6)=(2)-(5)', and 'Avance % (7)=(5)/(2)'. The data is as follows:

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Ejecución al Trimestre Anterior (3)	Ejecución al Trimestre (4)	Ejeción Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
0. RESERVA DE CONTINGENCIA	0	0	0	0	0	0	0.0
1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	10,802,666	10,202,666	2,482,610	1,476,297	3,958,906	6,243,760	38.8
2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	3,626,825	4,059,988	1,224,694	969,326	2,194,021	1,865,967	54.0
3. BIENES Y SERVICIOS	24,356,388	15,456,061	2,563,631	2,447,977	5,011,608	10,444,453	32.4
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	337,932	0	237,932	237,932	100,000	70.4
5. OTROS GASTOS	111,066	1,191,306	627,016	401,787	1,028,804	162,502	86.4
6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	304,766,755	419,401,765	48,755,809	14,906,432	63,662,241	355,739,524	15.2
7. ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0.0
8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	23,840,319	8,699,865	1,147,723	661,824	1,809,547	6,890,318	20.8
<b>TOTAL:</b>	<b>367,504,019</b>	<b>459,349,583</b>	<b>56,801,484</b>	<b>21,101,575</b>	<b>77,903,058</b>	<b>381,446,525</b>	<b>17.0</b>

Nota: Gobierno Regional Junín

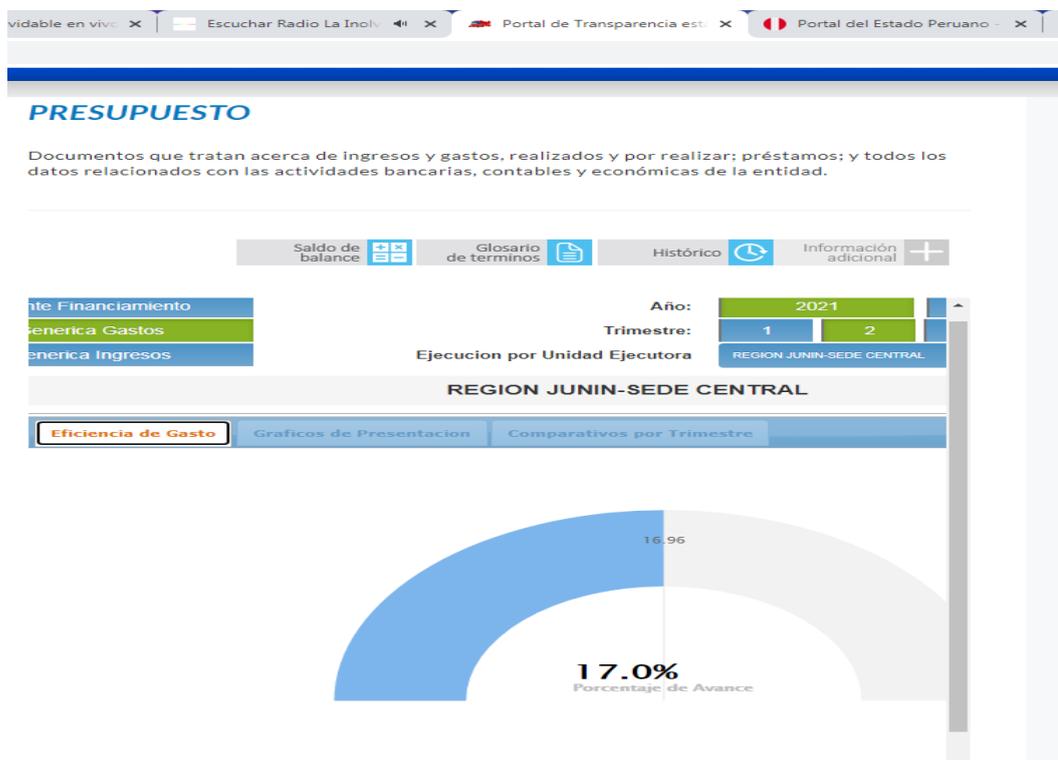
AVANCE AL II TRIMESTRE 2021

Figura 5 Cuadro comparativo de Ejecución de Gastos de la Sede del Gobierno Regional Junín



Nota: Gobierno Regional Junín

Figura 6 Porcentaje de eficiencia de gasto al II Trimestre 2021



Nota: Gobierno Regional Junín

En ese sentido el planteamiento del problema de la investigación nace al observar directamente el temor, incertidumbre e inseguridad de los trabajadores, referidos al área

de investigación, diferentes actitudes como negativismo, pánico, zozobra generando estrés afectando sus defensas volviéndolos más vulnerables al contagio.

Se percibe colaboradores con bastante desesperación y tensión, mantienen la distancia social, usan doble mascarilla y alcohol con frecuencia.

Existe personal de confianza que asiste todos los días sin temor a contagiarse, tienen bastante optimismo para seguir adelante con la gestión y cumplir con los objetivos.

Existen colaboradores de la tercera edad vulnerables algunos con enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión propensos al COVID 19.

Existen colaboradores reincorporados por mandato judicial y contratados de la actual gestión con desigualdad en sus remuneraciones, se encuentran disconformes y piden homologación de sueldo.

Figura 7 Ficha de Investigación Clínico Epidemiológica de COVID-19

DIRECTORIO NACIONAL DE EPIDEMIOLOGIA Y CONTROL SANITARIO - MINSA/DESPIC  
 DIRECCIÓN SANITARIA PARA LA VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LA ENFERMEDAD POR CORONA VIRUS  
 COVID-19 EN EL PERÚ

**Anexo 1: Ficha de investigación clínico epidemiológica de COVID-19**

**FICHA DE INVESTIGACIÓN CLÍNICO EPIDEMIOLÓGICA COVID-19**

**A. DATOS GENERALES DE LA NOTIFICACIÓN**

1. Fecha notificación:            /            /           

2. DENOMINACIÓN:           

3. PRIORIDAD:           

4. Clasificación del caso:  Confirmado  Probable  Sospechoso

5. Tipo de caso:  Casos  Contactos  Fallecidos

**B. DATOS DEL PACIENTE**

6. Apellidos y nombres: Josue Román Almonacid

7. N° Teléfono: 944210123

8. Fecha de nacimiento: 29/12/1969 9. Edad: 52 años  Sexo:  Masculino  Femenino

10. Sexo:  Masculino  Femenino

11. N° DNI/CUPI/Identificación:           

12. Peso: 72 gramos

13. Talla: 1.63 metros

14. Etnia o raza:  Mestizo  Andino  Andino descendiente  Afrodescendiente  Indígena amazónico  Otro

15. Nacionalidad:  Peruano  Extranjero País de nacionalidad:           

16. Migrante:  Sí  No País de origen:           

17. Dirección de residencia actual: Ta. Cambaza de la Virgen P.M. Cuzco País: PERU

Departamento: Cuzco Provincia: Huay Distrito: CALLITA

**C. ANTECEDENTES EPIDEMIOLÓGICOS Y PATOLÓGICOS**

18. Fecha de inicio de síntomas:            /            /            Fecha de inicio de aislamiento:            /            /           

19. Lugar probable de infección: Departamento:            Provincia:            Distrito:           

20. Síntomas:

<input type="checkbox"/> Tos	<input type="checkbox"/> Malestar general	<input type="checkbox"/> Dolor de uño
<input type="checkbox"/> Dolor de garganta	<input type="checkbox"/> Diarrea	<input type="checkbox"/> Irritabilidad/irritación
<input type="checkbox"/> Congestión nasal	<input type="checkbox"/> Náuseas/vómitos	<input type="checkbox"/> Dolor. Marque todos los que aplique:
<input type="checkbox"/> Dificultad respiratoria	<input type="checkbox"/> Cefalea	( ) Muscular ( ) Pecho
<input type="checkbox"/> Fiebre	<input type="checkbox"/> Anemia	( ) Abdominal ( ) Articulaciones
<input type="checkbox"/> Escalofrío	<input type="checkbox"/> Agresión	
<input type="checkbox"/> Otros, especifique: <u>          </u>		

21. Signos:

<input type="checkbox"/> Exudado faríngeo	<input type="checkbox"/> Disnea/taquipnea	<input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en ecografía
<input type="checkbox"/> Inyección conjuntival	<input type="checkbox"/> Auscultación pulmonar anormal	<input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en ecografía
<input type="checkbox"/> Conjuntivitis		<input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en tomografía
<input type="checkbox"/> Otros, especifique: <u>          </u>		<input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en RMN

22. Condiciones de comorbilidad o factores de riesgo

<input type="checkbox"/> Embarazo (Edad gestacional: <u>          </u> )	<input type="checkbox"/> Post-parto (> 6 semanas o < 42 días)
<input type="checkbox"/> Enfermedad cardiovascular (incluye hipertensión)	<input type="checkbox"/> Inmunodeficiencia (incluye VIH)
<input type="checkbox"/> Diabetes	<input type="checkbox"/> Enfermedad renal
<input type="checkbox"/> Enfermedad hepática	<input type="checkbox"/> Enfermedad pulmonar crónica
<input type="checkbox"/> Enfermedad crónica neurológica o neuromuscular	<input type="checkbox"/> Asma
<input type="checkbox"/> Obesidad	<input type="checkbox"/> Cáncer
<input type="checkbox"/> Tuberculosis	
<input type="checkbox"/> Otros, especifique: <u>          </u>	

23. Fecha de culminación del embarazo:            /            /           

Fuente: MINSA

Figura 8 Ficha de Reporte de Resultado de Prueba Rápida COVID-19

**FICHA DE REPORTE DE RESULTADOS DE PRUEBA RÁPIDA. COVID-19\***

N° de Registro \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PACIENTE**

Tipo de documento  DNI  Carnet de Extranjería  Pasaporte

Numero de documento 20005403 Celular 964616013

Edad \_\_\_\_\_ Sexo Femenino

Nombres Narda Devi Apellido Paterno TINOCO Apellido Materno RAMIREZ

Dirección Jr. Garcilazo de la Vega N° 605

Departamento JUNIN Provincia HYO Distrito CHILCA

Nombre del EESS: \_\_\_\_\_  
RENIPRESS: \_\_\_\_\_

¿Es personal de salud?  SI  NO Cuál: \_\_\_\_\_

¿Tiene síntomas?  SI  NO Fecha de inicio de síntomas   /  /  

Marque los síntomas que presenta:

Tos	Fiebre/ escalofrío	Cefalea
Dolor de garganta	Malestar general	Irritabilidad/ confusión
Congestión nasal	Diarrea	Dolor
Dificultad respiratoria	Náuseas/ vómitos	Otros: _____

**DATOS DE LA PRUEBA RAPIDA**

Fecha de ejecución de la prueba rápida:   /  /  

Procedencia de la solicitud de diagnóstico:

Llamada al 113	Contacto con caso confirmado	Persona extranjero (migraciones)
De EESS	Contacto con caso sospechoso	Personal de salud
Otro priorizado		

Resultado de la PRIMERA PR

( ) Reactivo IgM  
( ) Reactivo IgG  
( ) Reactivo IgM/IgG  
( ) No Reactivo  
( ) Inválido

Resultado de la SEGUNDA PR, en caso de tener como resultado de la primera

( ) Reactivo IgM  
( ) Reactivo IgG  
( ) Reactivo IgM/IgG  
( ) No Reactivo

Clasificación Clínica de Severidad: ( ) Leve ( ) Moderado ( ) Severo

¿El paciente presenta alguna condición de riesgo? ( ) SI ( ) NO ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PERSONAL QUE REALIZA LA PRUEBA RÁPIDA**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Número de DNI: \_\_\_\_\_

Este formato de registro individual impreso se debe registrar en el formulario web "FORMULARIO INTEGRADO: F100 F200 F300" que se encuentra en la página <https://web.ins.gob.pe/pr>

Fuente: MINSA

Alta cantidad de contratos de personal por terceros en las Coordinaciones de Tesorería y Fiscalización, causa preocupación por la falta de presupuesto para los requerimientos.

Debido al incremento de contagios se dispuso efectuar trabajo presencial con aforo del 50% especialmente en las coordinaciones de Fiscalización y Tesorería por la afluencia de usuarios y proveedores.

*Figura 9 Ampliación de disposiciones y medidas de prevención contra el COVID 19*

MEMORANDO MÚLTIPLE N° 17 -2021-GRJ/GGR.

A GERENTES Y SUBGERENTES, Y DIRECTORES Y SUBDIRECTORES, DE LA UNIDAD EJECUTORA N° 1

DOC 456/063  
EXP 3/37274

ASUNTO Ampliación de disposiciones y medidas de prevención contra el COVID-19 debido al crecimiento de los contagios registrados.

REF. Memorando Múltiple N° 003-2021-GRJ/GGR. Decreto Supremo N° 002-2021-PCM.

FECHA Huancayo, 11.5 ENE 2021

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
Oficina de Desarrollo y Tecnología de la Información  
09 ABR.  
RECIBI  
Firma ..... Fol .....  
Hora ..... Fir .....  
Firma ..... Fol .....  
Hora ..... Fir .....

Por medio del presente se les comunica que, frente al alarmante crecimiento de los contagios registrados por el coronavirus, mediante el Memorando Múltiple N° 003-2021-GRJ/GGR, de fecha 04/01/2021, como parte de las medidas de prevención y protección contra el COVID-19 se ha dispuesto que hasta el 15 de enero de 2021, sólo las unidades orgánicas esenciales **efectuarán trabajo presencial con un máximo del 50% del aforo de las oficinas administrativas**, y que el resto de los servidores y servidoras civiles deberán efectuar trabajo remoto Irrebatible

Sin embargo, el Poder Ejecutivo, mediante el Decreto Supremo N° 002-2021-PCM, aprobó el Nivel de Alerta por Departamentos, ubicando al Departamento de Junín en el Nivel de Alerta Muy Alta, disponiendo además, que se continúe promoviendo y/o vigilando las medidas preventivas según las recomendaciones de la Sanitaria Nacional, Autoridad Nacional de acuerdo a las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria, así como la inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios de lunes a domingo desde las 19:00 horas hasta las 04:00 horas (para el Departamento de Junín), entre otras medidas.

En consecuencia, se dispone la ampliación de las medidas dispuestas mediante el Memorando Múltiple N° 003-2021-GRJ/GGR, hasta el 29 de enero de 2021.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
LIC. CLEVER RICARDO UNIVEROS LAZ  
GERENTE GENERAL REGIONAL

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN - CREDITO  
PASE A .....  
PARA .....  
CON CONOCIMIENTO DEL PERSONAL  
FECHA: 09 ABR, 2021

Fuente: Gobierno Regional Junín

Las capacitaciones y seminarios durante la pandemia se realizan virtualmente siendo mínima su participación por desconocimiento de las TICS para unirse.

En el presente año los objetivos la Sub Dirección Administración Financiera podrían verse afectadas por la continuidad de la emergencia sanitaria.

Al ver el incremento de los contagios se determinó utilizar otras modalidades y prácticas de trabajo como: el trabajo remoto para las personas vulnerables, según la naturaleza de sus actividades y necesidades de servicio de la entidad. Se implementó un Software ANYDESK para laborar desde sus hogares.

*Figura 10 Disposiciones complementarias para trabajo remoto total o parcial*

MEMORANDO MÚLTIPLE N° 029 -2021-GRJ/GGR.

GERENTES Y SUBGERENTES REGIONALES, Y DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES, Y DIRECTORES DE UNIDADES EJECUTORAS DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN.

DOC 4590200  
EXP 3159926

09 ABR. 2021  
RECIBIDO

ASUNTO Disposiciones complementarias de prevención y protección de la salud de los trabajadores, y ejecución de actividades laborales en el marco del COVID-19.

REF. Decreto Supremo N° 002-2021-PCM.  
Decreto Supremo N° 008-2021-PCM.  
Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA  
Memorando Múltiple N° 029 -2021-GRJ/GGR.

FECHA : Huancayo, 28 ENE 2021

Por medio del presente se les comunica, habiéndose emitido el Memorando Múltiple N° 029 -2021-GRJ/GGR desde la Gerencia General Regional, que en el marco de la ampliación del Estado de Emergencia Nacional que incluye el aislamiento social obligatorio, se dispone las siguientes disposiciones complementarias:

1. En todo cuanto sea posible, según la naturaleza de sus actividades y las necesidades de servicio de la entidad, los colaboradores deben desarrollar sus actividades mediante trabajo remoto.
2. Si por la naturaleza del puesto no sea posible efectuar trabajo remoto, el jefe de unidad orgánica, debe autorizar el uso o adelanto de vacaciones, o conceder licencia con goce de remuneraciones con cargo a compensación al término de la emergencia sanitaria. En todos los casos, deben informar a la Oficina de Recursos Humanos hasta el viernes 29/01/2021.
3. Sólo en casos excepcionales y estrictamente esenciales, previa evaluación de cada caso concreto, el jefe de unidad orgánica podrá disponer la ejecución de trabajo presencial (total o parcial), mediante comunicación escrita al colaborador, precisando los días y horarios de trabajo así como las actividades que desarrollará el colaborador esencial. Para quienes efectúen trabajo presencial, la Oficina de Recursos Humanos o el titular de la entidad, debe otorgar las credenciales.
5. Se amplía el alcance de las disposiciones contenidas en el Memorando N° 029 -2021-GRJ/GGR, a todas las Unidades Ejecutoras del ámbito del Gobierno Regional Junín.

El incumplimiento de estas medidas acarrea las responsabilidades previstas por ley.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN - ORDITI  
PASCAL...  
PARA...  
CRA...  
FECHA... 09 ABR. 2021

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN  
LIC. CLEVER RICARDO LANTIVERO LAZ  
GERENTE GENERAL REGIONAL

*Fuente: Gobierno Regional Junín*

La contratación de bienes y servicios, tuvo un retraso por la ausencia parcial de personal por la inmovilización y aislamiento social decretado por el Gobierno Central.

El personal contratado por la modalidad CAS y terceros se vieron afectados, muchos fueron despedidos al no renovar sus contratos por falta de presupuesto.

Los colaboradores se vieron afectados emocionalmente por el fallecimiento de sus familiares y colegas de trabajo mayores de 60 años a causa del COVID-19.

Se determinó el trabajo presencial horario corrido de 8 a.m. a 3 de la tarde a los colaboradores que tienen familias vulnerables a fin de evitar el contagio.

Viendo esta realidad problemática, la Sub Dirección de Administración Financiera tiene la necesidad de Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, y definir la intensidad de correlación de las variables.

Para mejorar el ambiente en coyuntura COVID 19, se recomienda la implementación de actividades como el desarrollo de charlas motivacionales e informativas, coaching para cambios de actitud de colaboración, seguridad y conectividad, con iniciativa de funcionarios propiciar la solidaridad entre colaboradores, de esta manera se trabajaría con mayor esmero, aumentaría el compromiso y la calidad de servicio al usuario.

Tener en cuenta que mejorando la relación entre clima laboral en coyuntura COVID 19 y productividad aumentaría significativamente la productividad, aumentaría el compromiso y servicio de calidad al usuario. Es necesario el seguimiento del estado de salud del colaborador ¿Cómo se encuentra? ¿Cómo va evolucionando al tratamiento? debe ser prioritario el bienestar del colaborador, asimismo continuar concientizando para seguir cumpliendo con las medidas de prevención en el área.

Entre más satisfecho y motivado se sienta una persona en las áreas de trabajo, mayor será su nivel de productividad e identificación, reflejándose en el compromiso diario y lo demuestra cumpliendo sus funciones con efectividad.

## **1.2. Delimitación del problema**

Después de narrar la realidad del problema sobre el Clima Laboral en coyuntura

COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín -2021, y con el objeto de encaminar la investigación se delimito en lo siguiente:

#### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Se desarrolló en la Oficina de Administración Financiera, Coordinación de Fiscalización, Coordinación de Contabilidad y Tesorería del GORE Junín.

#### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El tiempo del análisis, específicamente fue desarrollado con datos que abarcan desde Abril hasta Octubre del 2021.

#### **1.2.3. Delimitación Conceptual**

Clima laboral en coyuntura COVID 19 y la productividad en las Oficinas de Administración Financiera, Coordinación de Fiscalización, Coordinación de Contabilidad y Tesorería del Gobierno Regional Junín.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?

#### **1.3.2. Problema (s) Específico (s)**

- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?

- ¿Qué relación existe entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Social**

La realización del estudio fue relevante porque permitió establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, se defendió la hipótesis planteada; confirma la existencia de relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad, ocasionando un ascenso en la productividad. La investigación servirá también como antecedente para otros investigadores de la misma línea de investigación.

### **1.4.2. Justificación Teórica**

Será necesario que las instituciones públicas principien un clima laboral optimista, agradable y motivador para todos quienes constituyan su estructura organizativa frente a la emergencia sanitaria en que se atraviesa, personal interno como usuarios, ambos factores establecen la construcción del clima laboral, por consiguiente, su desarrollo o marcha atrás será el producto de la relación entre variables. En ese sentido los conceptos de Clima Laboral y Productividad surgen como un intento de considerar un papel importante en la institución.

El Clima Laboral constituye una variable importante para la comprensión del ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo, la productividad constituye una variable para la comprensión de que tan eficaz se están utilizando los recursos económicos en la elaboración y/o producción de los

bienes y servicios. Si la Sub Dirección de Administración Financiera carece de un clima laboral favorable y optimista, estará en dificultad con instituciones que sí cuentan, porque ofrecerán una mayor calidad en sus servicios mejorando su productividad. En ese sentido la presente investigación contribuirá con el enriquecimiento de la literatura científica que se va agregando a la información previa existente.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

En lo metodológico, se justificó su elaboración porque se creó el instrumento del cuestionario para la recolección de datos del estudio y al narrar la realidad problemática se empleó la técnica de la observación directa, se contrastó la hipótesis donde se demostró la hipótesis alterna formulada.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)**

- Identificar la relación entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.
- Identificar la relación entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.
- Identificar la relación entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura

COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno  
Regional Junín – 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Presentamos como base investigaciones de pregrado y posgrado publicadas en territorio peruano y en el extranjero, asociadas con variables: Clima Laboral y Productividad en las instituciones, estas variables fueron aumentando en mayor frecuencia en los últimos años, por ello es imprescindible prestar atención a muchos factores que se relacionan con la productividad de los colaboradores como: el ambiente físico, psicológico, social, motivación, etc. Muchas empresas se han dado cuenta del gran beneficio que tiene el incremento de la eficiencia de los recursos humanos y han puesto mayor énfasis a estos factores. Así se enfatizan los siguientes trabajos de investigación de referencia:

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

**Alegre (2017)** en su estudio investigativo de posgrado estableció “la relación entre el Clima de la Organización y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción Chimbote”, empleó como metodología el tipo descriptivo correlacional, el universo estuvo compuesta por los colaboradores de

la Institución, mientras tanto tuvo como muestra a la totalidad de su universo, 30 trabajadores a quienes se desarrolló el instrumento del cuestionario, finalmente se tuvo como efecto el grado de relación que establecen las variables clima organizacional y desempeño laboral es  $r_{xy} = 0,524$ , manifiesta que la relación es fuerte y directamente positiva, se concluyó: que el grado de relación es fuerte y directamente positiva, es decir según la magnitud que el clima laboral de los colaboradores incrementa, el desempeño laboral igualmente mejora.

Tomamos en cuenta la tesis del autor Alegre porque permitirá comparar las conclusiones logradas, en concordancia con el objetivo general de estudio.

**Garrido (2018)** en su tesis de pregrado determinó la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal CAS de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos entregada a la Universidad de San Martín de Porres Lima, como metodología empleó el diseño descriptivo correlacional, aplicó cuestionarios estructurados relacionados a las variables de investigación como instrumentos, el universo estuvo conformada de 33 trabajadores, también se desarrolló una entrevista a cuatro miembros de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, para hallar los resultados utilizó el coeficiente Alfa de Crombach para medir, lo que determinó que tiene un valor de fiabilidad de 0.870, lo que demuestra que los instrumentos miden adecuadamente las variables clima laboral y desempeño, en conclusión, la hipótesis alterna indica que existe una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño del personal lográndose determinar que un 42 % del personal administrativo sienten que aprecian su labor y expresan que su líder genera un clima de confianza en un 45 %. Solo un 12 % refiere que son mínimas las veces que se da un óptimo ambiente laboral por parte de funcionarios, en cuanto a la variable

desempeño laboral, un 27 % del personal manifiesta que se desempeñan favorablemente y 45 %, que su desempeño es excelente, lo cual deduce, al hallar un ambiente laboral propicio, el desempeño de los miembros se eleva considerablemente.

Se considerará la tesis del autor Garrido, porque permitirá realizar un diagnóstico laboral respecto al comportamiento de las variables de estudio.

**Collas (2019)** en su investigación de posgrado buscó determinar la correlación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral en las Instituciones del Poder Judicial de la Incontrastable Huancayo, tipo de estudio que implementó, básico, nivel correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de un corte transversal, su universo lo conformó 250 colaboradores, las técnicas desarrolladas fueron: el fichaje, las encuestas, observación directa y análisis de contenido, como instrumento se utilizó el cuestionario. En conclusión, se determinó que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Poder Judicial de la Incontrastable Huancayo, dado que se obtuvo una relación positiva y moderada según Rho de Spearman  $=.682$ ”, con un valor de significancia  $= 0.000 < 0.05$ . Rechazándose la hipótesis nula y confirmándose como válida la hipótesis planteada en la tesis presente.

Se tomará en cuenta la tesis del autor Collas, porque permitirá comparar la relación del análisis del coeficiente Rho de Spearman y confirmar nuestra hipótesis sostenida.

**Herrera (2021)** en su tesis de pregrado tuvo como objetivo “identificar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en la institución

Centro Nacional De Abastecimiento De Recursos Estratégicos En Salud – Minsa, Lima”, la metodología que empleó fue: hipotético deductivo, del tipo básica y cuantitativa, nivel correlacional y diseño correlacional descriptivo; el universo y muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores, se utilizó como técnica, la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario, a través de una prueba piloto, se diagnosticó que el cuestionario sin duda es de fiar y se llevó a cabo aplicando en el estudio. En conclusión: se identificó, la contrastación de hipótesis general mediante el análisis del coeficiente Rho de Spearman, que, existe una relación significativa a un nivel positivo fuerte ( $r_s=0.778$ ,  $p<0.05$ ) entre las variables estudiadas, lo que significa que, SI existe una relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia en el trabajo en la institución Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud- MINSA, Lima.

Se tomará en cuenta la tesis del autor Herrera, porque sus variables son relacionadas al nuestro que permitirá comparar las hipótesis planteadas y el grado de relación entre ambas variables.

**Acuña y Ceras (2019)** en su investigación de pregrado determinó la relación entre el clima en la organización y la satisfacción laboral de los administrativos y docentes del Centro Educativo Túpac Amaru – Chilca, desarrolló una investigación aplicada, descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, el muestreo se encontró conformada por 120 integrantes del Centro Educativo Túpac Amaru – Chilca, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos desarrolló un cuestionario por cada una de las variables, los mismos que han sido validados con una matriz de consistencia interna y la confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado que si existe relación entre ambas variables, siendo alta significativa y positiva con el (0,762) de

resultado de Rho de Sperman, confirmando la hipótesis de investigación, se concluye que a óptimo ambiente laboral habrá superior satisfacción laboral, consecuentemente mayores y mejor oportunidades para la empresa y trabajadores.

Tendremos en cuenta la tesis de los autores Acuña y Ceras, porque sus variables son similares al presente proyecto que permitirá determinar el nivel de relación entre las dimensiones de las variables de estudio.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**Zapata (2016)** en su estudio de posgrado determinó “el Clima Organizacional y la relación que existe con el grado de Identificación Institucional, de los colaboradores del Hospital del IESS de Guaranda”, desarrolló un estudio descriptivo, transversal, correlacional, su población fueron el personal del nosocomio quienes tuvieron que cumplir las pautas de incorporación, la muestra constituyó el total de la población 60 colaboradores. En conclusión, el clima laboral del nosocomio de Guaranda, se encuentra dentro del nivel manifestado como “satisfactoria o buena” y el compromiso e identidad de los integrantes hacia la institución de la misma forma se sitúa en el nivel de “satisfactoria o buena”, se determina una correlación directa entre el tipo de clima en la organización y el grado de identidad en la institución.

Se tomará en cuenta la tesis del autor Zapata, porque permitirá la identificación del nivel de vínculo entre las variables y dimensiones.

**González y Figueroa (2017)** en sus tesis de posgrado buscaron determinar el vínculo entre ambiente laboral y satisfacción del profesorado en el Centro Educativo Tecnológico El Carmen en Colombia 2016; emplearon el método con enfoque cuantitativo, tipo de estudio: aplicada de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental; su población fueron los profesores de la institución

educativa, como muestra consideró a la totalidad de su universo, 90 profesores, a quienes se les adaptó dos instrumentos de cuestionario para determinar las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar la hipótesis formulada, encontrándose como resultado que: “existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción docente ( $Rho = 0,474$  y  $p = 0,035$  menor que  $\alpha=0,05$  indica que se rechazó la hipótesis nula con la probabilidad de 3.5% que se acepte)”. En conclusión, existe una correlación significativa entre las variables de estudio, de igual modo en sus dimensiones se encontró que, existe correlación directa entre la motivación y la satisfacción docente; no existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los profesores; existe correlación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción de los profesores.

Se tomará en cuenta la tesis de los autores González y Figueroa, porque ayudará a identificar el problema general, el objetivo y la hipótesis de estudio.

**Jiménez y Mosquera (2017)** en su investigación de posgrado analizó la incidencia del ambiente laboral en el cumplimiento de labores del personal de una entidad bancaria, la metodología que utilizó fue de tipo explicativo, exploratorio, aplicó el método de análisis aplicado (casusa-efecto) y deductivo, empleó como técnica, la encuesta y el cuestionario como instrumento, su población fueron la Directora departamental, los asesores financieros, analistas y asistentes, finalmente el resultado de la investigación estableció que el clima laboral del campo investigado se halla en estado riesgoso, por lo que se pretende un proyecto de progreso con el fin de reducir el impacto de componentes ambientales como: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, desarrollo profesional y personal, con

la finalidad que el campo en estudio aumente su rendimiento laboral y se consiga unir a los trabajadores.

Tomaremos en cuenta la investigación de los autores Jiménez y Mosquera, permitirá enriquecer y ahondar los conceptos de las variables de estudio, dimensiones e indicadores.

**Zans (2017)** su investigación de posgrado buscó “describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”, en la metodología se utilizó el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, en su universo consideró 88 colaboradores entre jefes y personal administrativo, la muestra estuvo integrada por 59 trabajadores, se desarrolló las técnicas e instrumentos establecidos por la UNAN Managua. Se analizaron los resultados y se concluyó: El Clima Organizacional es de entusiasmo en gran escala, se estimó entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el liderazgo que practican carece de participación, asimismo se identificó que el desempeño laboral, que se desarrolla es bajo, sin embargo, las labores se desarrollan en el periodo solicitado, las determinaciones es forma individual, adolecen de capacitaciones.

Los colaboradores proponen que mejorando el Clima Laboral alcanzaría de forma efectiva en el Desempeño del personal, y se debe cultivar las relaciones interpersonales, se sienten bien.

Se tomó en cuenta la tesis del autor Zans, permitirá desarrollar un diagnóstico y encontrar las debilidades en cuanto a las variables y dimensiones para mejorar.

**Guevara (2018)** en su tesis de posgrado describió “la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal que labora en la (UEP) La Dolorosa”, la población la conformaron los profesores, personal administrativo y personal de apoyo, aplicándose la técnica de la encuesta a 45 profesores, 16 personal administrativo y 12 integrantes de apoyo, desarrolló como instrumento el cuestionario con 38 ítems, el marco metodológico fue: tipo exploratorio- descriptivo. En conclusión, se describió que los agentes que necesitan mucho interés: los conflictos laborales, reconocimientos e incentivos, frente a éstos la percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%, respectivamente, las relaciones personales conforman un elemento muy significativo en el diagnóstico del ambiente laboral. El personal se siente compenetrado con la institución y con las labores que realizan, demuestran compromiso e identidad que favorece el clima laboral.

Se tomó en cuenta la tesis del autor Guevara, porque contribuirá a identificar las fortalezas y debilidades a cerca de nuestras variables.

Desde esta perspectiva el ambiente de labores es evaluado de diferente modo en cada país, incluso dentro de las instituciones de un mismo país. Y no por ello las teorías del clima laboral dejan de tener valor, por el contrario, son valiosas en la medida en que están orientadas a servir de instrumento para establecer planes motivacionales en aras de adoptar actitudes positivas en los colaboradores.

En la coyuntura actual COVID 19 es muy conveniente destacar estas características que determinan la relación del clima laboral y la productividad, como un continuo evaluador bajo un panorama que se articula en base a los sentimientos que se comparten entre los miembros del área.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Clima Laboral**

#### **A. Definición**

Mendez (2006) lo define como: “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo” (p.35).

La definición de Méndez aportara esencialmente para conocer el comportamiento de los colaboradores de acuerdo a las condiciones de trabajo y tomar en cuenta las dimensiones del clima laboral.

Al respecto Palma (2011) citado en Williams (2013) entienden: “La percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p.28).

Esta definición contribuirá un granito para diagnosticar situaciones y tomar acciones preventivas correctivas frente a situaciones de debilidad en el área.

Chiavenato (2007) refiere: “El clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización influyen en su comportamiento” (p.59).

Esta definición contribuirá a determinar la cualidad del área de labores, cual es el estado donde se realizan las tareas, ello permitirá la adecuación y comportamiento de sus miembros.

Gómez (2004) citado en Jiménez y Mosquera (2017) define “elementos o variables que establecen el tipo de percepción que tiene el colaborador respecto

de su ambiente laboral, lo cual genera una respuesta a través de la actitud” (p.6).

Contribuirá como un elemento importante para diferenciar situaciones de acuerdo a la percepción y definir una actitud o comportamiento.

Chiavenato (2007) enfatiza el clima laboral: “El ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes” (p.59).

Resulta favorable, cuando aporta satisfacción a los integrantes aumenta su razón, de lo contrario produce decepción.

Esta definición contribuirá un elemento importante para impulsar diferentes tipos de motivaciones favorables para aumentar la productividad de los colaboradores de la Sub Dirección de Administración Financiera.

Garrido (2018) define: “el clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial” (p.56).

Cuando existe un buen clima laboral en tu área de trabajo eres capaz de conseguir mayor productividad porque tienes todo lo esencial para conseguir grandes éxitos en tu institución, entretanto un buen clima laboral encamina a lograr los objetivos, un mal estado arruina el ambiente laboral causando malestares y conflictos, originando una baja productividad.

Esta definición contribuirá un granito importante permitirá diferenciar que un ambiente favorable impulsa a orientar hacia los fines planeados, un ambiente desfavorable crea conflictos y genera baja productividad.

Collas (2019) lo define como: “Conjunto de condiciones o circunstancias que caracterizan una situación. Se utiliza de un modo similar a la palabra ambiente.

Se suele identificar especialmente con la percepción, la actitud y las relaciones existentes en un grupo de personas” (p.75).

Esta definición contribuirá un elemento valioso para identificar el comportamiento de las personas.

Asimismo, manifiesta Clima Laboral, se refiere a las propiedades y/o características que cuenta el espacio donde realizan las labores el conjunto de personas en una empresa.

Esta definición contribuirá un elemento valioso para el desarrollo del proyecto porque ayudara a reconocer las características favorables o desfavorables de los miembros del entorno laboral, el ambiente físico influye en la comodidad del colaborador, dependerá cómo se siente, si es agradable y armonioso mejorara su productividad, de lo contrario podría generar conflictos.

## **B. Clima Laboral en entidades públicas**

Para Jimenez y Mosquera (2017) Las entidades públicas y privadas “son la suma de recursos: humanos, materiales, tecnológico y económicos” (p.10).

Según Ravines (2009) citado en Jiménez y Mosquera (2017), refiere: el excelente vinculo interpersonal ya sea entre los trabajadores administrativos y los funcionarios influyen en las prestaciones laborales y el crecimiento competitivo de los trabajadores.

El entorno en las Organizaciones Públicas suele ser más cargado que en las privadas por la existencia de mayor número de colaboradores ubicados en cada área de trabajo. En el Gobierno Regional Junín existen 03 regímenes laborales: nombrados pertenecientes al Dec.Leg. 276 Ley que ampara la carrera administrativa, Reincorporados por mandato judicial, se encuentran amparados bajo el Decreto Legislativo 276 en condición de permanentes, CAS personal con

Contrato Administrativo de servicios pertenecientes al Dec. Leg. N° 1057 y por modalidad terceros que realizan labores eventuales son contratos de Locación de Servicios por tiempo determinado de uno a dos meses son renovados si el área usuaria requiere de sus servicios, los colaboradores tienen similar actitud frente a la coyuntura COVID 19, la mayoría se han adaptado a los cambios y decisiones tomadas por los jefes inmediatos, es así que personal nombrado con 20 a 30 años de experiencia son considerados vulnerables o comorbilidades para ellos se implanto el trabajo remoto para resguardar la salud y bienestar. La Sub Directora de Administración Financiera, adopto estrategias para alcanzar los objetivos planeados como el trabajo en equipo y motivacional, la realización del trabajo presencial del personal CAS incluso los días sábados, reemplazo las funciones del personal nombrado a fin de no perjudicar la gestión.

### **C. Dimensiones del Clima Laboral**

**Relaciones Interpersonales:** o relaciones humanas, relaciones personales, es aquel vínculo que se constituye entre dos personas o más y son parte fundamental de la vida en sociedad.

Significa convivencia entre dos o más individuos, lo que le admite socializar con los demás y auto conocerse.

Es necesario establecer comunicación constante y fluida entre compañeros, generar relaciones interpersonales sanas, aprovechar las redes sociales, no dejar a un lado la comunicación face to face, en la actualidad se propicia a consecuencia del COVID 19, la comunicación por correos, el whatsapp, Messenger y otros medios informáticos.

Lopez (2006) afirma: en el entorno de labores pueden surgir cantidad de disconformidades verbales pueden ser: diferencias, celo profesional, malos

entendidos, envidia; conversaciones con los colegas de labor, y no verbales, falta de respeto físicamente o corporalmente.

**Indicadores:**

- Factor afectivo
- Factor emocional
- Actitud

En mi área de trabajo las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 están debilitados, por seguridad se exhorta a diario el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad con la finalidad de prevenir el contagio, los colaboradores mantienen el distanciamiento social, indispensable el uso de las mascarillas, se evita el saludo con manos, se prohibió las reuniones sociales y otros acontecimientos importantes no fueron programados.

**Percepción:** Proceso a través del cual las personas comprenden su entorno y actúan en efecto a los impulsos que reciben; mediante los sentidos, se aprende a gestionar emociones y darles un sentido, cada persona percibe de manera diferente la situación en que se encuentra, tal percepción influye en su conducta.

**Indicadores:**

- Motivación
- Entorno
- Comunicación

Se observó al colaborador en condiciones normales antes de la pandemia, se tenía diferente percepción en cuanto a actitud, en la coyuntura actual COVID 19, los colaboradores tienen semejantes comportamientos y actitudes pues comparten las mismas informaciones, la mayoría temor al contagio, tensión y preocupación por la familia, si te enteraste que alguien resulto positivo es

preocupante, temor de acercársele, todos cuidándose de todos, en las áreas de trabajo la atención al usuario es restringido, ingresas previa desinfección de zapatos con lejía y alcohol en las manos, no se permiten aglomeraciones en las oficinas el aforo es mínimo.

**Cualidad del ambiente laboral:** se refiere a todo lo que forma parte de la actividad de los trabajadores, la relación de administrativos y funcionarios, cultura organizacional, espacio para el desarrollo personal, etc. Un ambiente laboral favorable es sinónimo de bienestar en el área de trabajo, y esto proporciona la motivación para mantenerlos todo el día.

**Indicadores:**

- Ambiente físico
- Conflictos

Se observó que la ambientación del espacio físico en coyuntura COVID 19, pasa a segundo plano, existe desmoralización, poco dinamismo de ambientar y transformar las áreas de trabajo, la mayoría de colaboradores continúan en su zona de confort, el trabajo acompañado del estrés, la tristeza por haber perdido algún ser querido o la enfermedad en su núcleo familiar tienden a que el colaborador este propenso a bajar sus defensas y enfermarse.

**D. Importancia del Clima Laboral**

Espejo (2016) determina: que el espacio de trabajo es de suma relevancia para que las personas manifiestan sus propias opiniones, ideas, plasmar sus iniciativas, contribuyen y buscan soluciones creativas a probables dificultades, sencillamente los estimula a desarrollar sus labores de una forma novedosa y especial.

Asimismo, manifiesta que: se debe establecer un clima en donde los miembros que integren la institución se sientan lo más cómodos posibles, considerando que

es ahí donde pasan la mayoría de su tiempo y es el espacio donde cada integrante busca su crecimiento personal y/o profesional.

No es fácil alcanzar un clima adecuado, tampoco depende de una persona, sino de todos, indudablemente, no obedece del salario que recibas, aunque sea atractivo el sueldo que paguen, un ambiente nocivo, intolerable, sin una buena relación entre jefe y compañeros, desalentaran la predisposición al trabajo y el entusiasmo que pongas al trabajo será en vano. Esto es negativo también para la productividad, así como inestabilidad, es probable que exista abandono del puesto de trabajo o rotación a otras áreas. Por eso es de suma importancia detectar los indicativos de cuando se generan y generar un ambiente armonioso que permita:

Un clima placentero: la desaparición del estrés y trabajo bajo presiones permitirá el dialogo y el vínculo entre los integrantes de la organización, asimismo se reducirá el temor y aumentará la seguridad y la confianza en el equipo y uno mismo.

Satisfacción laboral: el trabajo en equipo, la comunicación, y el reconocimiento, mejorarán el empeño en los colaboradores.

Obviar el ausentismo: la incomodidad, el malestar, los conflictos motivan el ausentismo.

Aumentar el desempeño: un clima conveniente que permita el crecimiento personal, profesional de los colaboradores proporcionara optimizar tiempo y recursos.

### **E. Beneficios del buen clima laboral**

Las ventajas de un buen clima laboral en una organización son diversas, por eso es primordial evaluar y monitorear cada cierto tiempo.

El estado anímico, físico y mental de cada colaborador será constructivo.

Un clima agradable entre los colaboradores, las dinámicas de trabajo en equipo, y la motivación hará crecer la creatividad, facilitara la interrelación del colaborador con el entorno y compañeros será más accesible, y los resultados serán más efectivos.

#### **F. Características**

De acuerdo a Rodríguez (2001) citados en Gonzales y Figueroa (2017) mencionan: el clima laboral se caracteriza por: Permanencia, aquello nos señala que la institución conserva un equilibrio estable de ambiente laboral con algunas modificaciones graduales; se debe tener presente que los comportamientos del personal son cambiados por el clima de la institución.

La atmosfera de la institución influye la responsabilidad e identidad de sus miembros; al modificarse el ambiente laboral perjudican sus propias conductas y actitudes; son diversas las causas que dañan el ambiente de la organización, pueden ser inconvenientes para la institución, el ausentismo y rotación puede ser una alarma sobre la existencia de un clima desfavorable, el personal puede estar descontento.

## **2.2.2. Productividad**

### **A. Definición**

La productividad tiene vínculo con mejorar continuamente el sistema de gestión respecto a la calidad, gracias a estos sistemas se puede prevenir los productos defectuosos y mejora los tipos o modelos de calidad de la institución antes de salir al mercado. La productividad está relacionada con los modelos de producción, al aumentar los modelos de calidad, habrá una reserva de recursos que se evidenciaran en el incremento de las ganancias.

Martínez (2007) define: La productividad es una señal que evidencia que tan eficaz se están utilizando los recursos económicos en la elaboración y/o producción de los bienes y servicios; es una relación entre los recursos utilizados y productos elaborados, expresando igualmente la eficiencia con la cual todos los recursos, sean económicos, humanos, conocimientos, energía, etc., son empleados para producir bienes y servicios en el mercado.

En toda organización de cualquier rubro lo que siempre se busca y se valora de sobremanera porque es la que definirá el triunfo o bancarrota y que buscan a través de diferentes tácticas y medios, es elevar al máximo su nivel de ganancias, buscan invertir su capital en algo que permita introducir mejoras en los procesos vehículos, mercadería, maquinarias encargadas de la producción, es muy primordial y valioso la formación y capacitación del personal a cargo del área del talento humano, hoy en día cuanto más calificado y motivado esté el personal mayor será su productividad, el estar satisfecho en especial con su sueldo y bonificaciones lo hará sentirse comprometido para brindar al máximo su esfuerzo.

La productividad es el indicativo de eficacia que vincula las medidas o cantidad de producto que se utiliza con la cantidad de productos obtenidos. Evalúa

la disposición para producir lo requerido y se pueda aprovechar los medios, ellos, el valor agregado.

Productividad eficiente es utilizar iguales medios, para producir semejantes servicios o bienes con un valor determinado y obtener como resultado mayores ganancias para la organización, el objetivo de los Sistemas de gestión de calidad de las empresas es buscar incrementar su productividad.

Instituto Peruano de Economía (2007) citado en Valera (2019) Para incrementar la productividad en el trabajo es indispensable mejorar las capacitaciones, educación y modernizar las TICs.

Según el Ministerio Economía y Finanzas, la productividad ocupacional en nuestro país va en ascenso desde el 2001 y 2006.

## **B. Dimensiones**

### **Mejora continua del sistema de gestión de la calidad**

Son cambios que realiza la empresa para mejorar sus servicios y/o productos, va relacionado con el control de calidad, emplean estrategias, revisan constantemente sus actividades con la finalidad de conservar la esencia de sus productos, para lograr estos cambios la actitud tiene que ser general, es decir, todos se involucran desde el gerente hasta el personal de seguridad.

Quintero (2017) enfoca la conceptualización de mejora continua como: “el proceso continuo de maximización de la eficacia de una organización, identificando de forma permanente, áreas o fases que requieren de procesos de perfeccionamiento y mejora” (p.2).

El Gobierno Regional Junín implemento el Sistema de Gestión Anti soborno en base a la Norma Internacional ISO 37001:2016 con la intención de mejorar los métodos para el cambio dentro del GOREJUNIN y cultivar la ética promoviendo

una cultura libre de sobornos y corrupción de funcionarios.

Dentro de este proceso, la Dirección Regional de Informática y Tecnología de la Información cumplió un papel muy importante, responsabilizándose del cumplimiento del nuevo Sistema de la Institución. Para desarrollar transparentemente la marcha por la mejora continua, fue importante cumplir aspectos establecidos en la Institución:

El desarrollo de estrategias con el apoyo de la gestión, desarrollo de cada una de las fases del proceso de este proyecto innovador.

Se delimitó funciones y responsabilidades de todos trabajadores de la Institución.

Se identificó las herramientas y métodos de evaluación de los resultados alcanzados en los procesos.

Se llevó a cabo Auditorias de Certificación ISO.

Se identificó hallazgos en Informes de Auditoria y seguimiento de acciones correctivas.

El desarrollo de la mejora continua, se ve reflejado en la labor sostenida dentro del Gobierno Regional Junín.

### **Eficiencia**

Está relacionada con la producción, refiere lograr el objetivo lo antes posible con la menor cantidad de recursos, tiempo y costos, va relacionada con la producción, en su proceso busca el ahorro o reducción de recursos manteniendo la índole del producto.

### **Efectividad**

Fruto de la eficacia y la eficiencia, actúa como indicador que mide de forma integral a la productividad. La efectividad se vincula con la productividad impacta

en el resultado de grandes y renovados rendimientos, ser efectivo significa desarrollar con efectividad o con métodos un diseño o una tarea.

### **C. Factores determinantes de la productividad**

Fuentes (2012) determina que existen factores que afectan la productividad: “**Recursos Humanos.** Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores” (pp. 30-31).

“**Maquinaria y Equipo.** Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo” (pp. 30-31).

“**Organización del Trabajo.** En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo” (pp. 30-31).

### **D. Importancia de la Productividad**

Lefcovich (2005) citado en Valera (2019), determina: La productividad es preponderante en la realización de los logros personales y/o comercio. Los primordiales beneficios para que la productividad muestre un ascenso considerable es el cliente externo: se puede tener más rentabilidad en adelante, utilizando los recursos de siempre, como resultado se tendrá la elevación del nivel de vida. El gobierno Nacional debe enfocarse en elevar la productividad de las comunidades a través del Ministerio de Agricultura e incrementar los productos de primera necesidad a precios módicos y por ende la riqueza nacional. El continuo crecimiento de la productividad es la única manera que el gobierno puede solucionar dificultades de desocupación, inflación y la inestabilidad de la moneda. Es valioso porque mayor parte del incremento del ingreso nacional bruto

se genera mejorando lo eficaz y la condición de la mano de obra.

### **E. Objetivo**

Se refiere a evaluar la eficiencia de la productividad por los recursos y/o factores empleados, se entiende por eficiencia la obtención del máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos, para producir una misma cantidad, aumentara la productividad, asimismo aumentará la eficiencia.

### **F. Factores que impactan**

Tenemos los siguientes:

**Factores externos:** relativo a aspectos que se hallan afuera del control del negocio, predominan: diferentes normativas, ordenanzas creadas por las Municipalidades, Legislaciones tributarias de la SUNAT, impuestos y la competencia.

**Factores internos:** son los elementos que sí dependen de la empresa, tiene autoridad en logística, producción y/o fabricación, control de calidad ventas, organización, aspectos administrativos, gestión de talento humano, entre otros.

**Gestión de Recursos humanos:** la empresa se ve beneficiada o afectada directamente por el personal. Recuerda que el activo más significativo de la empresa es el recurso humano, si no está motivado ni contento se muestra un efecto o impacto directamente en la productividad.

## **2.3. Marco conceptual (de las variables, dimensiones e indicadores)**

- a) **CLIMA LABORAL:** Se refiere a las emociones y sentir de los colaboradores en un determinado momento en el desarrollo de sus actividades laborales.
- b) **Relaciones Interpersonales:** Hace referencia a grupos de individuos, se basan en sentimientos y emociones, como el arte, el amor, el interés por los negocios y

actividades sociales, las formas colaborativas e interacciones y en el hogar, entre otros.

Indicadores:

- **Factor afectivo:** Se refiere al afecto, respecto, cordialidad, comunicación, el estar bien consigo mismo, amistades y otras relaciones interpersonales.
  - **Factor emocional:** Conjunto de reacciones que experimenta un individuo por diversos factores (problemas familiares, laborales, pandemia, estrés) afectan su estado anímico.
  - **Actitud:** Comportamiento habitual que determinan la vida anímica de un individuo (positiva o negativa) se produce en diferentes circunstancias.
- c) **Percepción:** impresiones que recibe un individuo de un objeto mediante los sentidos.

Indicadores:

- **Motivación:** Tiene relación con el comportamiento y desempeño del individuo, aliciente que involucra metas y objetivos.
  - **Entorno:** Se refiere a circunstancias y condiciones laborales, educativas, familiares, económicas que rodean al individuo.
  - **Comunicación:** proceso de intercambio de mensajes entre el que habla y el que escucha. Mediante el dialogo el individuo comparte información, es una tarea fundamental para existir en la sociedad.
- d) **Cualidad del ambiente laboral:** Refiere al ambiente físico y humano, forma parte de la actividad del individuo en el trabajo, cultura organizacional, espacio para el desarrollo personal, etc.

Indicadores:

- **Ambiente físico:** Es todo lo que representa aspectos, lugares, ambientes, inmuebles, casa, oficina, el estacionamiento el diseño del edificio etc.

- **Conflictos:** Se refiere a discrepancias o disputas de interés suscitado entre empleadores y empleados, para la solución es necesario llegar a una negociación, con los representantes sindicales.

e) **PRODUCTIVIDAD**

Indica la eficiencia que conecta la medida de productos que se utilizan con el número de productos obtenidos.

Coremberg (2013) “El incremento de la productividad laboral indica el grado de ahorros de costos, así como la consecuencia de las mejoras en el rendimiento productivo de los ocupados” (p. 10).

- f) **Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad:** se refiere a cambios continuos con el fin de maximizar la eficacia de la empresa, identifica áreas que necesitan mejorar sus servicios y/o productos.

Indicadores:

- **Estándares de calidad:** Se refiere a requisitos mínimos en busca de la perfección en la empresa.
- **Mejora continua:** proceso que pretende mejorar productos y/o servicios, va relacionado con el control de calidad, las empresas emplean estrategias y revisan constantemente sus actividades para conservar la esencia de sus productos.

- g) **Eficiencia:** refiere lograr el objetivo lo antes posible con la menor cantidad de recursos, tiempo y costos.

Indicadores

- **Capital humano:** Recurso más importante y básico de la productividad, mano de obra que genera aumento económico.
- **Recursos económicos:** Dinero y/o bienes materiales que genera la empresa en el proceso productivo.

**h) Efectividad:** resultado de la eficacia y la eficiencia, indicador que mide de forma integral a la productividad.

Indicadores:

- **Objetivos:** Finalidad que se quiere alcanzar, empuja al recurso humano a asumir riesgos.
- **Logros:** Alcanzar un propósito, lograr lo que se propone.
- **Reconocimiento:** Refiere a la condecoración u homenaje por el buen desempeño de sus labores, merece ser felicitado públicamente en su área de trabajo o carrera.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

- a. Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.
- b. Existe una relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.
- c. Existe una relación significativa entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín - 2021.

### 3.3. Variables

#### 3.3.1. Clima Laboral

Garrido (2018) refiere: Clima laboral no es otra cosa que el espacio donde desarrollamos nuestras funciones habituales. Dependiendo a la calidad del clima que se percibe influirá directamente en el agrado de los integrantes, consecuentemente en la productividad de la empresa. Si somos capaces de obtener mayores ganancias o productos con un favorable ambiente laboral, tenemos todo lo esencial para ser exitosos en la empresa. En conclusión, mientras que un adecuado clima orienta hacia los objetivos generales, un deficiente ambiente arruina el ambiente de labores provocando momentos de malestares, conflictos y enfrentamientos generando un descenso en el rendimiento.

#### 3.3.2. Productividad

Martínez (2007) define: La productividad es una señal que evidencia que tan eficaz se están utilizando los recursos económicos en la elaboración y/o producción de los bienes y servicios; es una relación entre los recursos utilizados y productos elaborados, expresando igualmente la eficiencia con la cual todos los recursos, sean económicos, humanos, conocimientos, energía, etc., son empleados para producir bienes y servicios en el mercado.

**Variable 1:** Clima Laboral en coyuntura COVID 19

Dimensiones:

**D1:** Relaciones Interpersonales

**D2:** Percepción

**D3:** Calidad del ambiente Laboral

**Variable 2: Productividad**

Dimensiones:

**D1:** Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

**D2:** Eficiencia

**D3:** Efectividad

Para presentar y evidenciar la hipótesis actualmente expresada, la operacionalizamos creando las variables, dimensiones e indicadores que inmediatamente sugerimos:

### 3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización*

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACION
V A R I A B L E	<b>Clima Laboral en coyuntura COVID 19</b>	<p>Méndez (2006) lo define como: “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo” (p.35).</p> <p>Garrido (2018), refiere: Clima laboral no es otra cosa que el espacio donde desarrollamos nuestras funciones habituales. Dependiendo a la calidad del clima que se percibe influirá directamente en el agrado de los integrantes, consecuentemente en la productividad de la empresa.</p> <p>Chiavenato (2007), establece que "El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento" (p.59).</p>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	<p><b>Factor afectivo</b></p> <p><b>Factor Emocional</b></p> <p><b>Actitud</b></p>	<p>¿Cree usted que el factor afectivo del personal administrativo se muestra débil por la coyuntura COVID 19?</p> <p>¿Cree usted que en la coyuntura actual el factor emocional influye en el factor afectivo del personal administrativo?</p> <p>¿Cree Usted que el temor a contagiarse causa daño al factor emocional?</p> <p>¿Cree Usted que su estado emocional influye para el buen desenvolvimiento laboral?</p> <p>¿Está usted de acuerdo en desarrollar dinámicas de coaching y talleres motivacionales para mejorar su actitud frente al COVID 19?</p> <p>¿Cree usted que una actitud positiva y optimista en la coyuntura actual genere un buen clima laboral en el área?</p> <p>¿Cree Usted que una mejor actitud eleve su autoconfianza y nivel de compromiso laboral?</p> <p>¿Cree usted que merece una motivación intrínseca por su desempeño laboral en coyuntura COVID 19?</p> <p>¿Está usted de acuerdo que la motivación está relacionado con impulsos del comportamiento?</p>	Cuestionario	
			<b>Percepción</b>	<b>Motivación</b>			

L E 1				<b>Entorno</b>	¿Cree usted que las personas de su entorno deben estar conectados para afrontar este momento de dificultad?	Tipo							
					¿Cree usted que un entorno laboral favorable influye en la productividad del personal?		Likert						
				<b>Comunicación</b>	¿Cree usted que una mala comunicación afecte los planes estratégicos del área?			1.Totalmente en desacuerdo					
					¿Cree usted que la comunicación constante entre jefe y compañeros genera un buen clima laboral?								
									<b>Cualidad del ambiente laboral</b>	<b>Ambiente Físico</b>	¿Cree usted que las condiciones del ambiente físico de su área es el adecuado para concentrarse en sus funciones?	2.En desacuerdo	
											¿Cree usted que el ambiente físico influye para tener mejores resultados?		
											¿Está usted de acuerdo que se reduzca el aforo de personas en el área para evitar contagios?		
										<b>Conflictos Laborales</b>	¿Cree usted que los conflictos laborales obstaculizan el buen clima laboral?		3.Indiferente
											¿Cree usted que la pandemia ha ocasionado un conflicto laboral hasta adaptarse al cambio?		
											¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 le hizo tomar conciencia para no ocuparnos en conflictos laborales?		
<b>Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad</b>										<b>Estándares de calidad</b>	¿Está usted de acuerdo que la institución brinde servicios con estándares de calidad para satisfacción del usuario?		
							¿Cree usted que ha disminuido los estándares de productividad por ausencia de personal en cada área de trabajo?						
							<b>Mejora continua</b>	¿Está usted de acuerdo que se implante un Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de mejora continua?		5.Totalmente de acuerdo			

**Productividad** La productividad tiene vínculo con mejorar continuamente el sistema de gestión respecto a la calidad, gracias a estos sistemas se puede prevenir los productos defectuosos y mejora los tipos o modelos de calidad de la institución antes de salir al mercado. La productividad está relacionada con los modelos de producción, al

R I A B L E  2	<p>aumentar los modelos de calidad, habrá una reserva de recursos que se evidenciaran en el incremento de las ganancias.</p> <p>Martínez (2007) La productividad La productividad es una señal que evidencia que tan eficaz se están utilizando los recursos económicos en la elaboración y/o producción de los bienes y servicios; es una relación entre los recursos utilizados y productos elaborados, expresando igualmente la eficiencia con la cual todos los recursos, sean económicos, humanos, conocimientos, energía, etc., son empleados para producir bienes y servicios en el mercado.</p>			¿Cree usted que en su área de trabajo están simplificando los procesos y ejecutando la mejora continua?	
				¿Está usted de acuerdo con la implantación del Sistema de Gestión ISO Anti soborno para detectar la corrupción como mejora continua?	
		<b>Capital Humano</b>	¿Cree usted que el Capital humano es el recurso más valioso de la Institución?		
			¿Está usted de acuerdo que se ha implementado el trabajo remoto o teletrabajo para el personal administrativo en riesgo?		
		<b>Recursos Económicos</b>	¿Está usted de acuerdo que los recursos económicos de su área se adquieran mayor número de implementos de bioseguridad?		
			¿Cree usted que los recursos económicos de la institución están siendo utilizados y/o gastados con prioridad?		
		<b>Eficiencia</b>		¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos planeados para el presente año?	
				¿Cree usted que se cumplen con los objetivos de las exigencias sanitarias para resguardar la salud de los colaboradores?	
		<b>Logros</b>		¿Cree usted que sus logros son el fruto de su esfuerzo y dedicación?	
				¿Cree usted con la modalidad trabajo remoto se logra mayor productividad?	
		<b>Efectividad</b>	<b>Reconocimiento</b>	¿Cree usted que el reconocimiento de manera extrínseca lo motive para aumentar su productividad?	
				¿Está usted de acuerdo que los reconocimientos por buen desempeño y productividad sean resolutivos?	

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Métodos de investigación

##### 4.1.1. Método general

El método general del estudio corresponde a **Científico con enfoque cuantitativo**: Se recopiló y analizo resultados numéricos, los mismos que fueron estadísticamente analizados, busco la objetividad, confiabilidad y validez.

##### 4.1.2. Métodos específicos

**Hipotético - Deductivo**: Se obtuvo conclusiones a partir de las premisas generales, su propósito: defender la hipótesis.

#### 4.2. Tipo de investigación

Se desarrolló, tipo **Básica**, se obtuvo y recopiló información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

#### 4.3. Nivel de la investigación

##### **Correlacional**

El objetivo fue medir en qué grado se relacionan las variables clima laboral en

coyuntura COVID 19 y la productividad, estas asociaciones entre variables nos dieron pautas para suponer relaciones. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) señalan que: “para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p. 93).

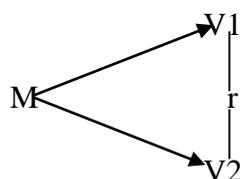
#### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño general corresponde a **No experimental**, sin manipulación de ninguna variable de estudio, se obtuvieron datos en forma directa, se observaron los hechos igual como ocurrió en su ambiente normal prosiguiendo su análisis.

El diseño específico corresponde a:

**Transversal:** Se recolectaron datos en un momento definido.

La representación esquemática del diseño de estudio:



Donde:

- M: muestra
- V1: Variable 1: clima laboral en coyuntura COVID 19.
- V2: Variable 2: productividad.
- r: indica posible relación entre variables estudiadas.

#### 4.5. Población y muestra

##### 4.5.1. Población

Estuvo compuesta por los trabajadores administrativos de la Sub Dirección de Administración Financiera del Gobierno Regional Junín, (funcionarios y personal

administrativo), 36 trabajadores.

#### **4.5.2. Muestra**

Se consideró la totalidad de la población que son **36 trabajadores**, de tipo no probabilístico, la técnica que se empleó: censal.

**Criterios de Inclusión:** Para determinar la muestra se consideró a funcionarios y personal administrativo (nombrados, reincorporados por mandato judicial y personal CAS).

**Criterios de Exclusión:** Al inicio se consideró al personal por terceros, pero tuvieron que ser excluidos por no tener vínculo laboral.

### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de Encuesta, los cuales permitieron el acopio de datos, mediante formulación de preguntas a funcionarios y personal administrativo de la Sub Dirección de Administración Financiera del Gobierno Regional Junín -2021, quienes constituyeron la parte fundamental para el análisis de estudio de investigación. Sera útil para recopilar sugerencias, actitudes y opiniones acerca del desarrollo del clima laboral en las circunstancias actuales y la productividad, los colaboradores se manifestaron basados en su propio conocimiento y experiencia. Se aplicó en el instante de ejecutarse el estudio en la Sub Dirección de Administración Financiera.

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Instrumento que se empleó **Cuestionario**, la encuesta se desarrolló en función al cuestionario y, para medir las dimensiones e indicadores de la variable Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad, la más apropiada para esta

encuesta fue el cuestionario de tipo escala de Likert de 5 alternativas de contestación: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, las preguntas estructuradas y enfocadas fueron respondidas con lapicero, previa confiabilidad y validación del instrumento realizado por expertos, autorización de la Oficina Regional de Administración y Finanzas del Gobierno Regional Junín y verificación del investigador, se utilizó solo un instrumento para las 2 variables, la variable Clima Laboral en coyuntura COVID 19, sus dimensiones e indicadores el cual estuvo conformado por 20 interrogantes cerradas con opciones de respuesta según escala de Likert en tres bloques temáticos, y la Variable Productividad sus dimensiones e indicadores, el cual estuvo conformado por 16 interrogantes cerradas con alternativas de contestación en la misma escala, en tres bloques temáticos respectivamente.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- a. Construcción de los instrumentos de acopio:** Para la recolección de datos, se desarrolló cuidadosamente los ítems y/o preguntas referentes a mis variables, dimensiones e indicadores, los que sirvieron para la elaboración del Cuestionario y Matriz de Operacionalización de variables.
- b. Puesta a prueba del instrumento de acopio:** Se midió la eficiencia del instrumento de acopio en función al testimonio y/o informe que se recolectó.
- c. Aplicación del instrumento:** Se desarrolló el proceso correspondiente de provisión de datos, mediante el instrumento definido para el estudio.
- e. Procesamiento de datos:** Se verifico y reviso los instrumentos, esta información fue procesado mediante el Software Excel 2013 y sometido al programa SPSS Versión 25, el cual admitió consolidar toda la información para la toma de decisiones.

**f. Procedimiento para el análisis de datos:**

Se sostuvo principalmente en la utilización de datos recopilados para este fin, asimismo en función a la técnica de la estadística descriptiva, se ingresó los datos y automáticamente desarrolló la consolidación de toda la información consistente y analizó la conducta de los diversos indicadores relacionados a las variables de estudio arrojando como resultado el grado y porcentaje, dados como respuesta en cada una de las categorías.

Para representar las conclusiones en la estadística descriptiva se utilizó las tablas de frecuencias y los gráficos de barras con su correspondiente interpretación.

Tabla de frecuencia, la información representada es desglosada en frecuencias, porcentaje y categorías.

Gráficos, se representó en forma más clara y visible los datos, permite en forma rápida y simple ver la particularidad de los datos.

**4.8. Aspectos éticos de la investigación**

- La tesis se desarrolló con ética y justicia.
- Se realizó un estudio original y coherente con la línea de investigación institucional.
- Se aseguró la validez, confiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos.
- Se asumió y desarrolló en todo momento con responsabilidad, consciente de los efectos sociales y académicos que se susciten del estudio.
- Reportare los resultados de mi tesis de una forma abierta, completa y oportuna a la comunidad científica.
- Las personas encuestadas participaron de manera voluntaria.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de los resultados

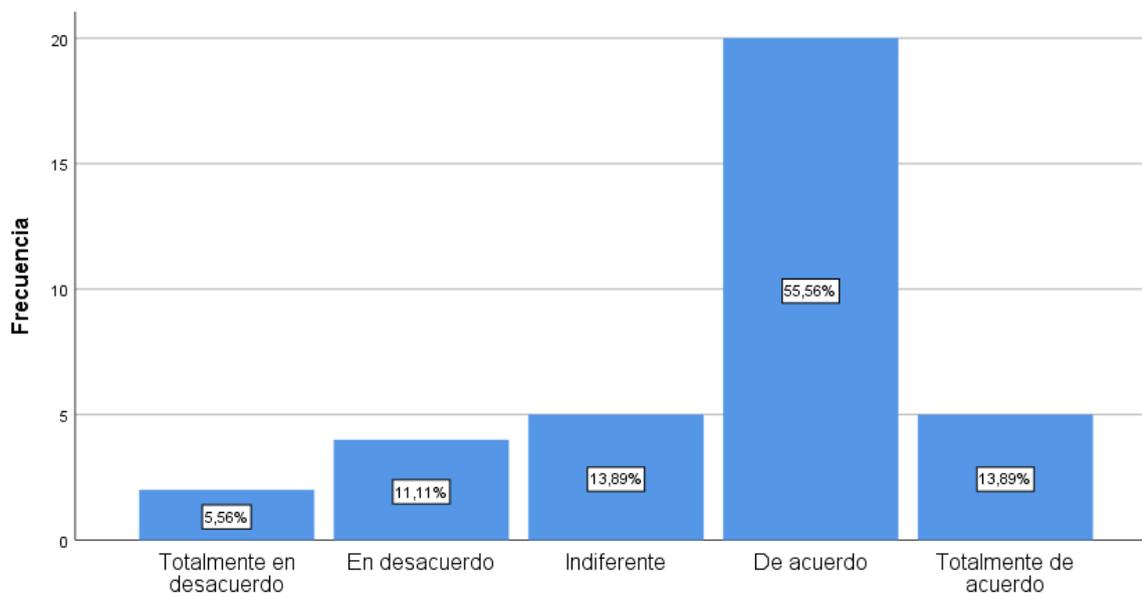
##### 5.1.1. Clima laboral

##### a) Relaciones Interpersonales

**Tabla 1**  
*Factor afectivo en coyuntura COVID 19*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	4	11,1	11,1	16,7
Indiferente	5	13,9	13,9	30,6
De acuerdo	20	55,6	55,6	86,1
Totalmente de acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 11 Factor afectivo en coyuntura COVID 19*

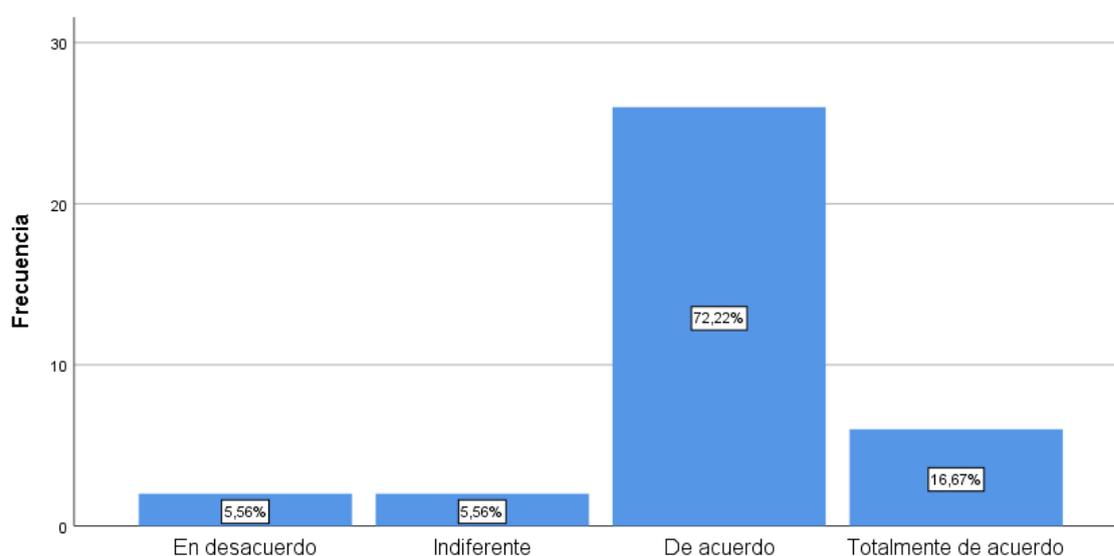
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 1 y el Gráfico 11; ante la pregunta ¿cree usted que el factor afectivo del personal administrativo se muestra débil por la coyuntura COVID 19?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 55.56% de los trabajadores considera estar de acuerdo a que el factor afectivo se muestra débil ante la coyuntura COVID 19, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 13.89 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 2**  
*Factor emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2.00	5.56	5.56	5.56
Indiferente	2.00	5.56	5.56	11.11
De acuerdo	26.00	72.22	72.22	83.33
Totalmente de acuerdo	6.00	16.67	16.67	100.00
Total	36.00	100.00	100.00	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 12 Factor emocional*

*Nota: Resultados del SPSS.*

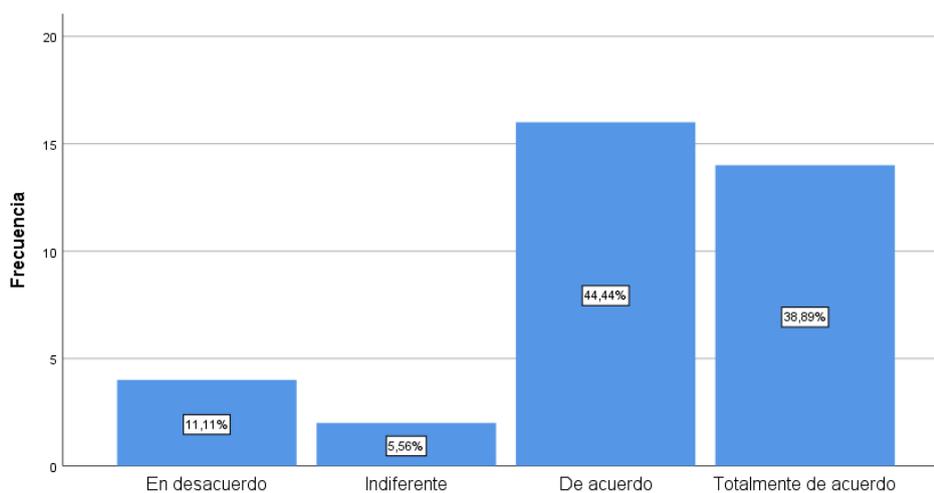
De acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 12; ante la pregunta ¿Cree usted que en la coyuntura actual el factor emocional influye en el factor afectivo del personal administrativo?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 72.22% de los trabajadores considera estar de acuerdo a que la coyuntura actual afecta al factor emocional, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un

16.67 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 3**  
*Factor emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4.00	11.11	11.11	11.11
Indiferente	2.00	5.56	5.56	16.67
De acuerdo	16.00	44.44	44.44	61.11
Totalmente de acuerdo	14.00	38.89	38.89	100.00
Total	36.00	100.00	100.00	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 13 Factor emocional*

*Nota: Resultados del SPSS.*

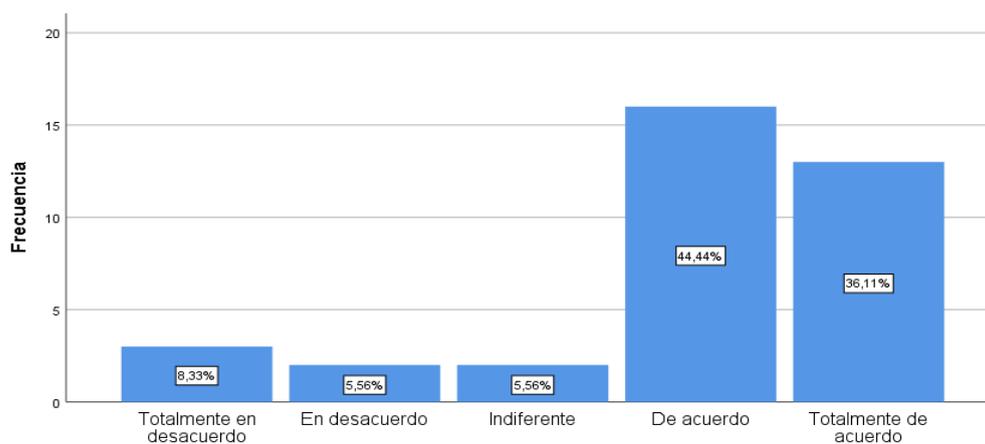
De acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 13; ante la pregunta ¿Cree Usted que su estado emocional influye para el buen desenvolvimiento laboral?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 44.44% de los trabajadores considera estar de acuerdo que el estado emocional influye en el desenvolvimiento de los trabajadores, mientras un 11.11% opina lo contrario, del mismo modo un 38.89

% está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 4**  
*Actitud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3.00	8.33	8.33	8.33
En desacuerdo	2.00	5.56	5.56	13.89
Indiferente	2.00	5.56	5.56	19.44
De acuerdo	16.00	44.44	44.44	63.89
Totalmente de acuerdo	13.00	36.11	36.11	100.00
Total	36	100	100	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 14 Actitud*

*Nota: Resultados del SPSS.*

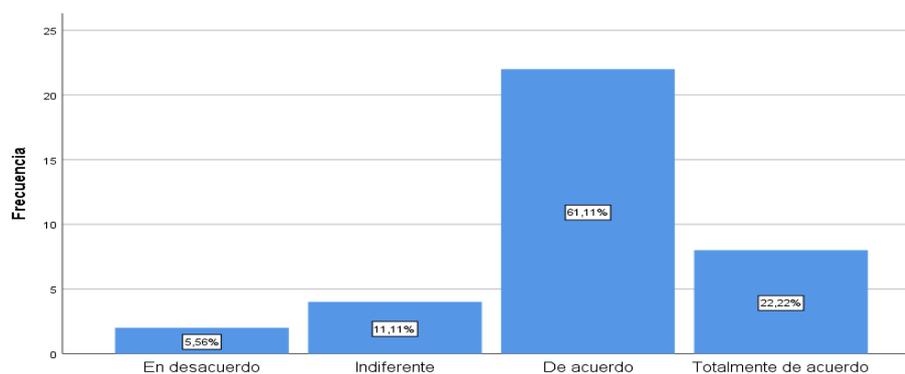
De acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 14; ante la pregunta ¿Está Usted de acuerdo en desarrollar dinámicas de coaching y talleres motivacionales para mejorar su actitud frente al COVID 19?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 44.44% de los trabajadores considera estar de acuerdo desarrollar talleres motivacionales ayudan para mejorar la actitud frente al Covid, mientras

un 8.33% opina estar totalmente en desacuerdo, del mismo modo un 36.11 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 5**  
*Actitud de autoconfianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2.00	5.56	5.56	5.56
Indiferente	4.00	11.11	11.11	16.67
De acuerdo	22.00	61.11	61.11	77.78
Totalmente de acuerdo	8.00	22.22	22.22	100.00
Total	36.00	100.00	100.00	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 15 Actitud de autoconfianza*

*Nota: Resultados del SPSS.*

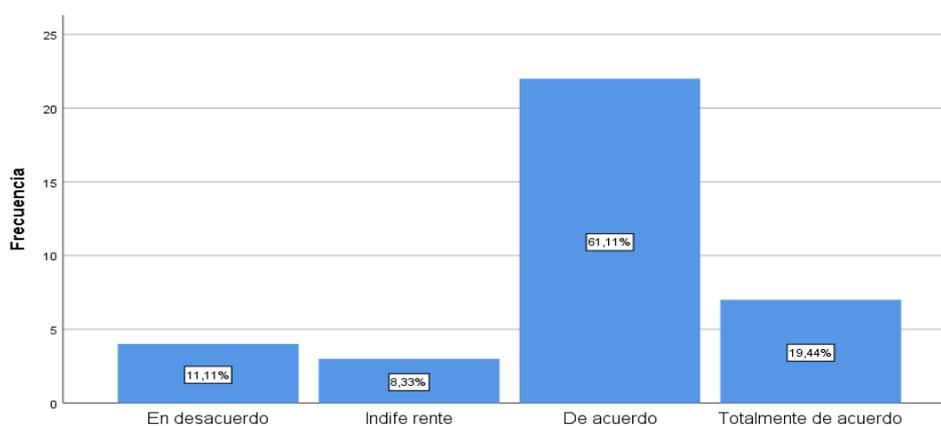
De acuerdo a la Tabla 5 y el Gráfico 15; ante la pregunta ¿Cree Usted que una mejor actitud eleve su autoconfianza y nivel de compromiso laboral?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 61.11% de los trabajadores considera estar de acuerdo a que una mejor actitud eleva la autoconfianza en el compromiso laboral, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 22.22 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

## b) Percepción

**Tabla 6**  
*Motivación intrínseca*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
Indiferente	3	8.3	8.3	19.4
De acuerdo	22	61.1	61.1	80.6
Totalmente de acuerdo	7	19.4	19.4	100.0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 16 Motivación intrínseca*

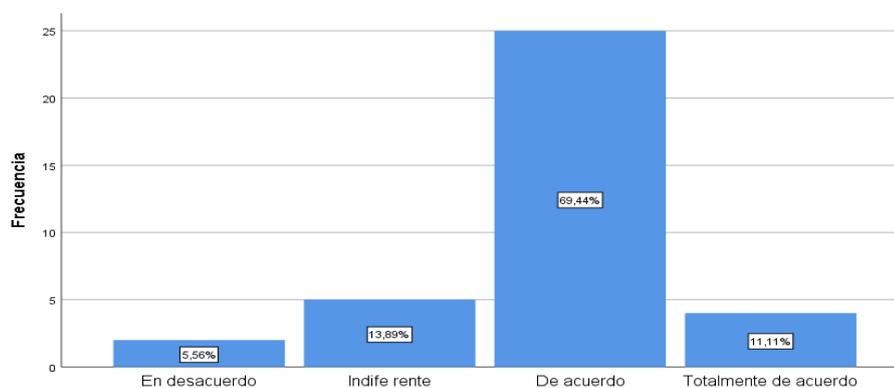
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 6 y el Gráfico 16; ante la pregunta ¿Cree usted que merece una motivación intrínseca por su desempeño laboral en coyuntura COVID 19?, se alcanzó los resultados más sobresalientes, un 61.11% de los trabajadores considera estar de acuerdo que la motivación intrínseca mejoraría el desempeño laboral en la coyuntura, mientras un 11.11% opina lo contrario, del mismo modo un 19.44% está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 7**  
*Motivacion*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	5	13.9	13.9	19.4
De acuerdo	25	69.4	69.4	88.9
Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 17 Motivación*

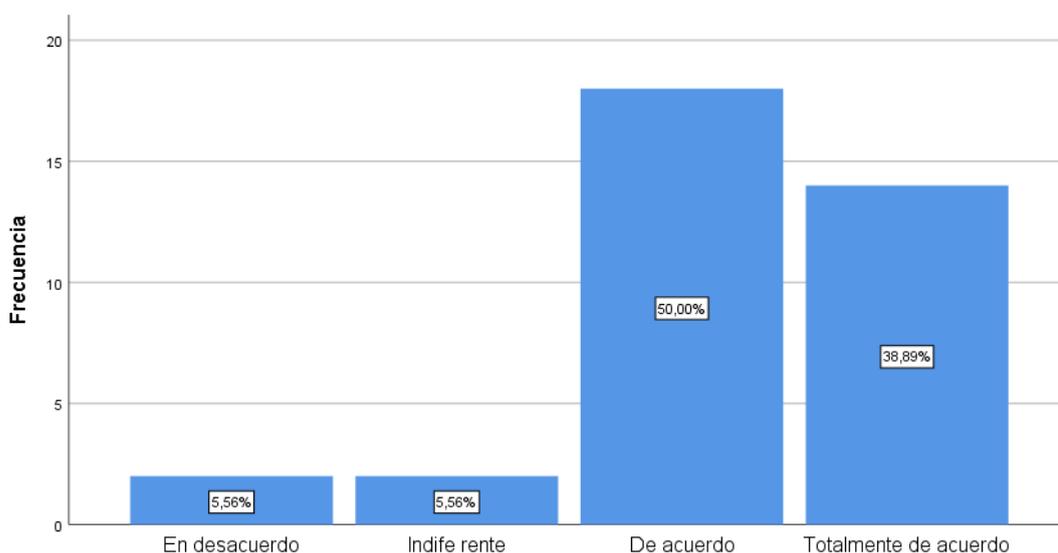
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 7 y el Gráfico 17; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que la motivación está relacionada con impulsos del comportamiento?, se alcanzó los resultados más resaltantes, un 69.44% de los trabajadores considera estar de acuerdo que la motivación está relacionada con el comportamiento de los trabajadores, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 11.11 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 8**  
*Entorno laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	2	5.6	5.6	11.1
De acuerdo	18	50.0	50.0	61.1
Totalmente de acuerdo	14	38.9	38.9	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 18 Entorno laboral*

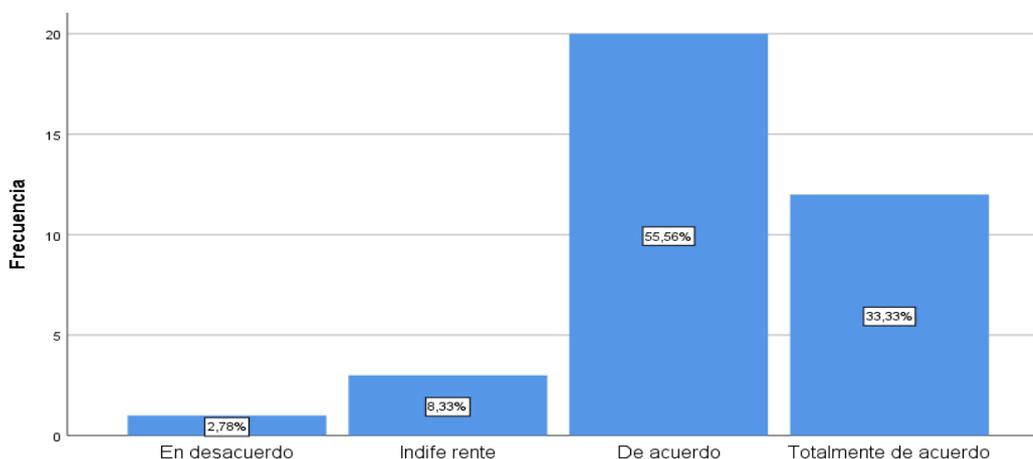
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 8 y el Gráfico 18; ante la pregunta ¿Cree usted que un entorno laboral favorable influye en la productividad del personal?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 50.00% de los trabajadores considera estar de acuerdo que el entorno laboral favorable en la productividad personal, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 38.90 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 9**  
*Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Indiferente	3	8.3	8.3	11.1
De acuerdo	20	55.6	55.6	66.7
Totalmente de acuerdo	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Comunicación constante*



*Figura 19 Comunicación*

*Nota: Resultados del SPSS.*

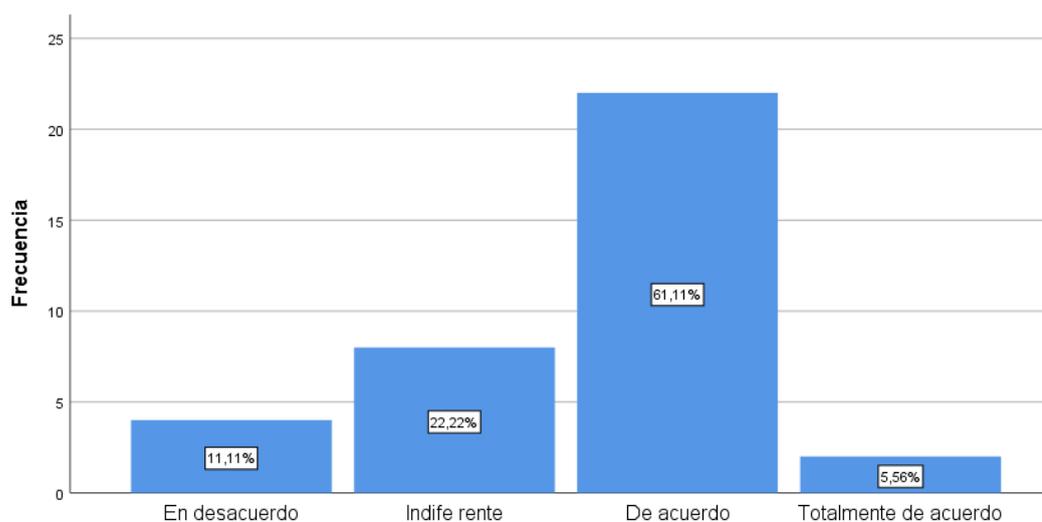
De acuerdo a la Tabla 9 y el Gráfico 19, ante la pregunta cree ¿Cree usted que la comunicación constante entre jefe y compañeros genera un buen clima laboral?, se alcanzó los resultados más resaltantes, 55.56% de los trabajadores considera estar de acuerdo que la comunicación entre jefe y compañeros desarrollan un buen clima laboral, mientras un 2.76% opina lo contrario, del mismo modo un 33.33 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

### c) Calidad Del Ambiente Laboral

**Tabla 10**  
*Condiciones del ambiente físico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
Indiferente	8	22.2	22.2	33.3
De acuerdo	22	61.1	61.1	94.4
Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 20 Condiciones del ambiente físico*

*Nota: Resultados del SPSS.*

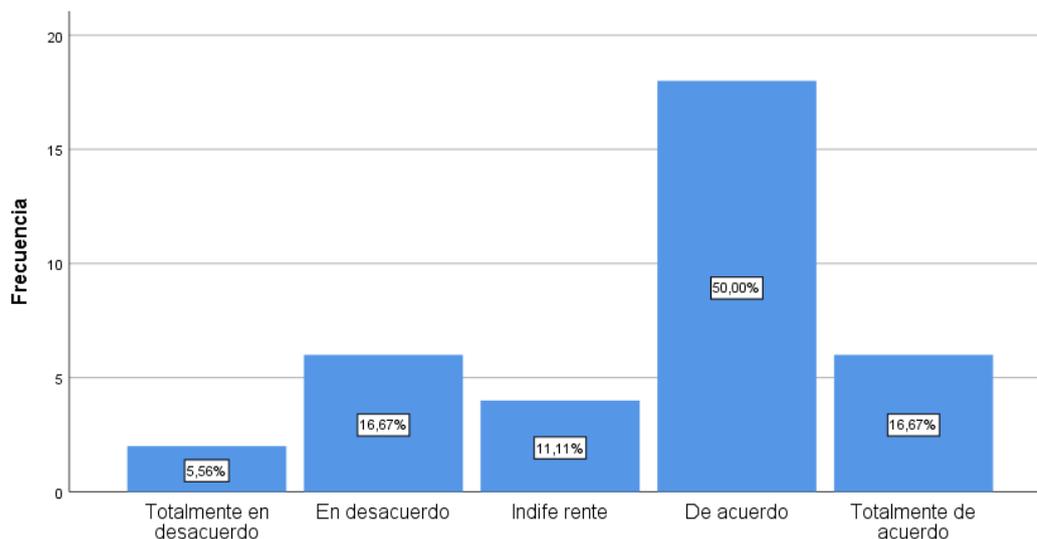
De acuerdo a la Tabla 10 y el Gráfico 20; ante la pregunta ¿Cree usted que las condiciones del ambiente físico de su área es el adecuado para concentrarse en sus funciones?, se alcanzó los resultados más resaltantes, un 61.11% de trabajadores considera estar de acuerdo a que las condiciones del ambiente físico son los adecuado con las funciones que realiza, mientras un 11.11% opina lo

contrario, del mismo modo un 5.56 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 11**  
*Ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
En desacuerdo	6	16.7	16.7	22.2
Indiferente	4	11.1	11.1	33.3
De acuerdo	18	50.0	50.0	83.3
Totalmente de acuerdo	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 21 Ambiente laboral*

*Nota: Resultados del SPSS.*

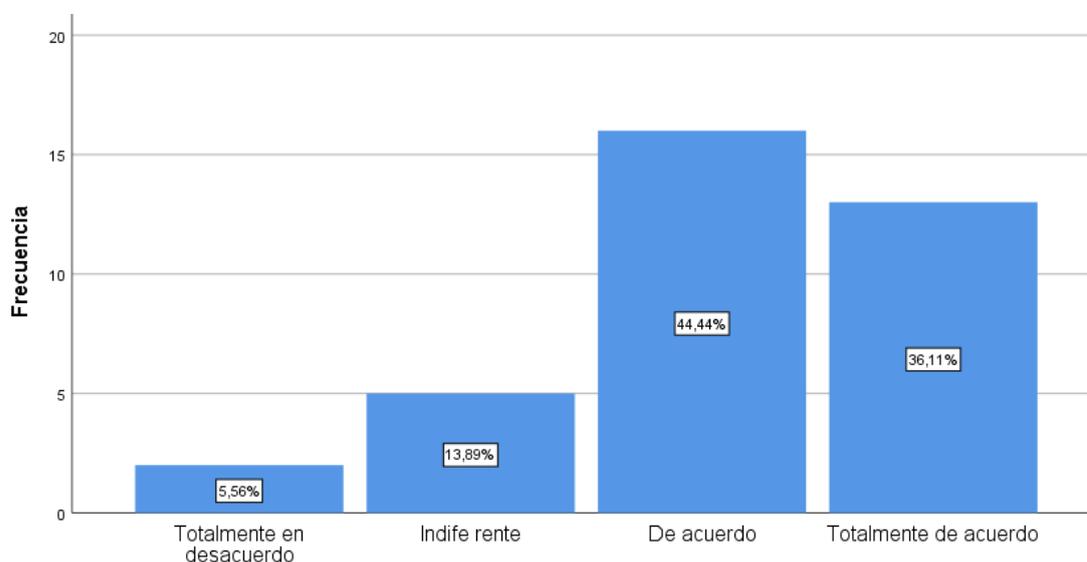
De acuerdo a la Tabla 11 y el Gráfico 21; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que se reduzca el aforo de personas en el área para evitar contagios?; se

obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 50.00% de los trabajadores considera estar de acuerdo a que se reduzca el aforo del área para evitar contagios, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 16.67 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 12**  
*Conflictos laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	5	13.9	13.9	19.4
De acuerdo	16	44.4	44.4	63.9
Totalmente de acuerdo	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 22 Conflictos laborales*

*Nota: Resultados del SPSS.*

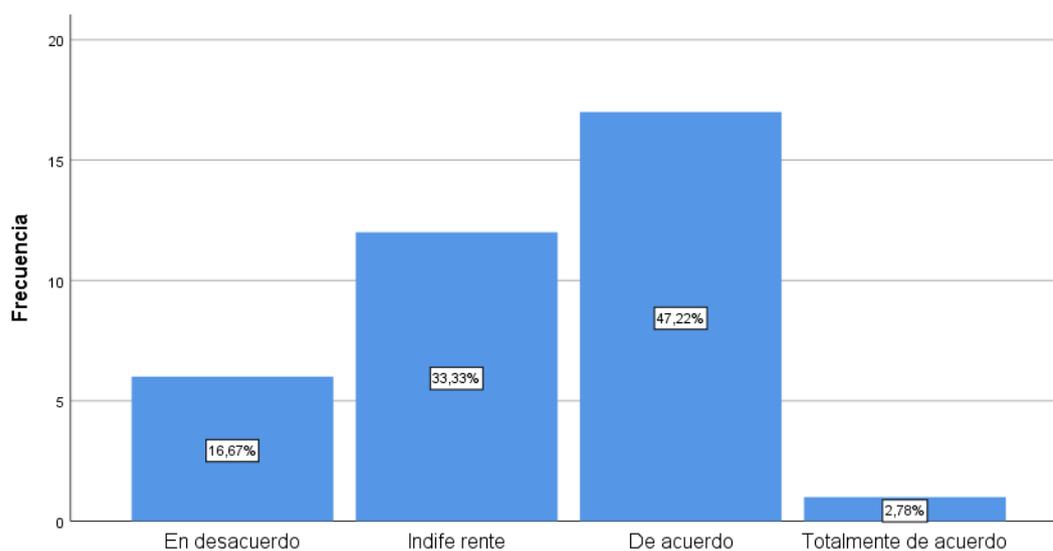
De acuerdo a la Tabla 12 y el Gráfico 22; ante la pregunta ¿Cree usted que los conflictos laborales obstaculizan el buen clima laboral?, se alcanzó los resultados

más resaltantes, 44.44% de los trabajadores considera estar de acuerdo que los conflictos laborales afectan al clima laboral, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 36.11 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 13**  
*Conflicto Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	16.7	16.7	16.7
Indiferente	12	33.3	33.3	50.0
De acuerdo	17	47.2	47.2	97.2
Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 23 Conflicto Laboral*

*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 13 y el Gráfico 23; ante la pregunta ¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 le hizo tomar conciencia para no ocuparnos en conflictos laborales?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 47.22% de los

trabajadores considera estar de acuerdo que la coyuntura COVID hizo tomar conciencia ante los conflictos laborales, mientras un 16.67% opina lo contrario, del mismo modo un 2.78 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

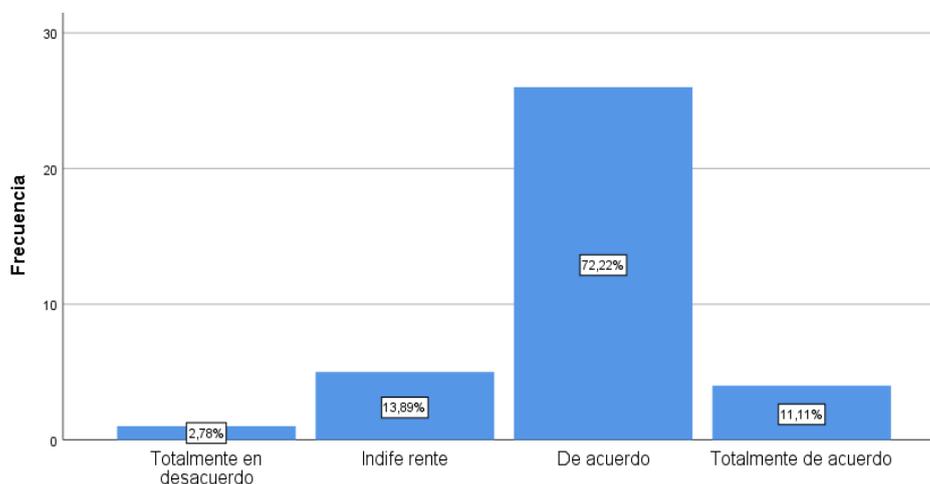
### 5.1.2. Productividad

#### a) Mejora continua del sistema de gestión de la calidad

**Tabla 14**  
*Servicios estandarizados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.8	2.8
Indiferente	5	13.9	13.9	16.7
De acuerdo	26	72.2	72.2	88.9
Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 24 Servicios estandarizados*

*Nota: Resultados del SPSS.*

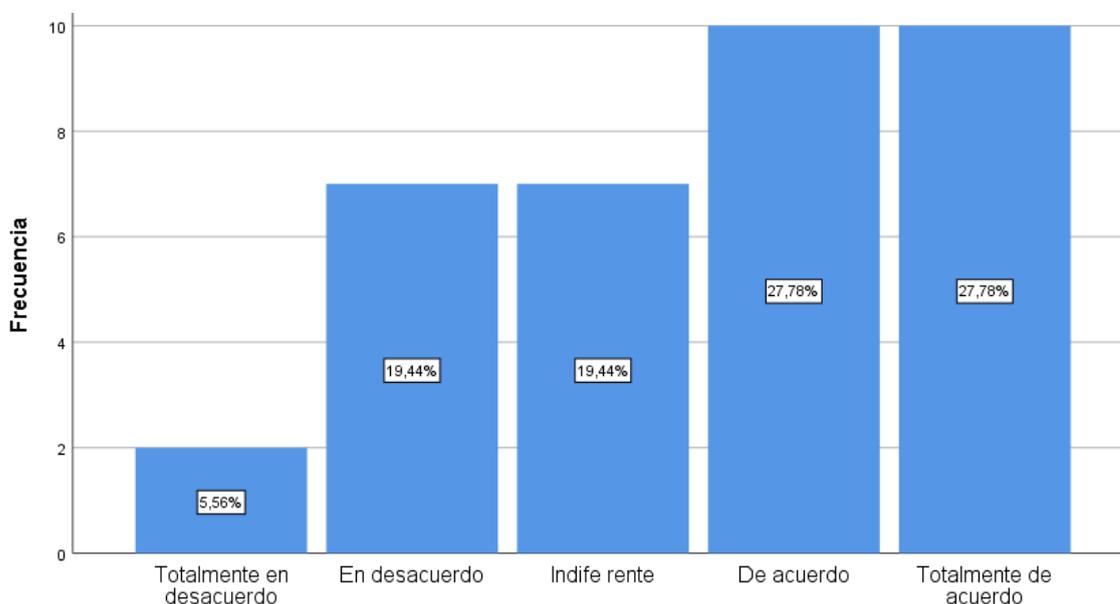
De acuerdo a la Tabla 14 y el Gráfico 24; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que la institución brinde servicios con estándares de calidad para

satisfacción del usuario?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 72.22% de los trabajadores considera estar de acuerdo que la institución brinde servicios estándares de calidad, mientras un 2.78% opina lo contrario, del mismo modo un 11.11 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 15**  
*Estándares de productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
En desacuerdo	7	19.4	19.4	25.0
Indiferente	7	19.4	19.4	44.4
De acuerdo	10	27.8	27.8	72.2
Totalmente de acuerdo	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS*



*Figura 25 Estándares de productividad*

*Nota: Resultados del SPSS.*

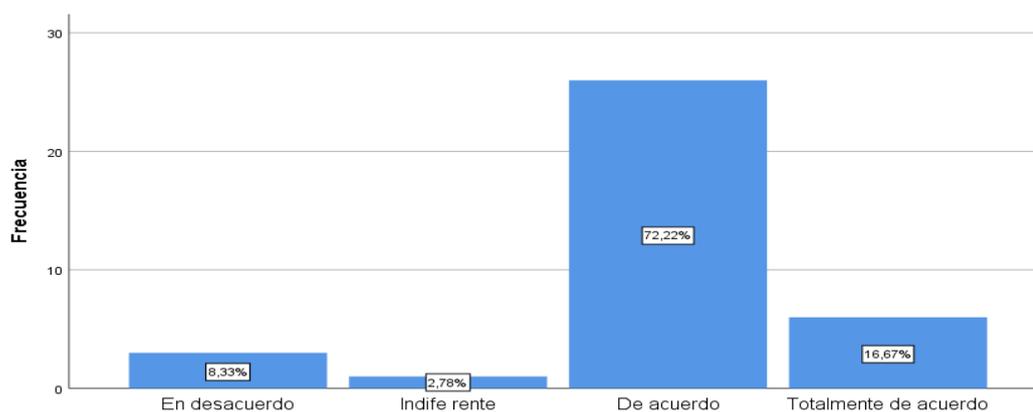
De acuerdo a la Tabla 15 y el Gráfico 25; ante la pregunta ¿Cree usted que ha

disminuido los estándares de productividad por la ausencia de personal en cada área de trabajo?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 27.78% de los trabajadores considera estar de acuerdo se disminuyeron los estándares de productividad por la ausencia de personal, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 27.78 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 16**  
*Sistema de gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
Indiferente	1	2.8	2.8	11.1
De acuerdo	26	72.2	72.2	83.3
Totalmente de acuerdo	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 26 Sistema de gestión de calidad*

*Nota: Resultados del SPSS.*

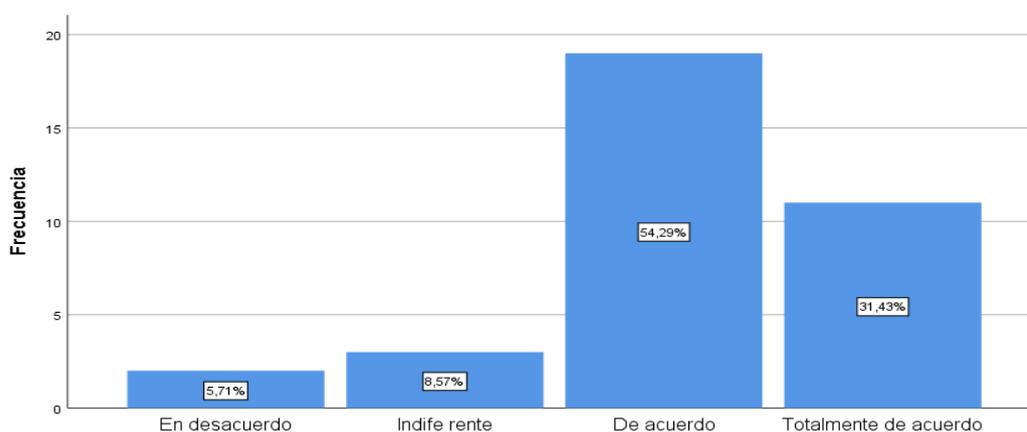
De acuerdo a la Tabla 16 y el Gráfico 26; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que se implante un Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de

mejora continua?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 72.22% de los trabajadores considera estar de acuerdo que se implante un sistema de gestión de calidad, mientras un 8.33% opina lo contrario estar en desacuerdo, del mismo modo un 16.67 % está totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 17**  
*Sistema de gestión ISO*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.6	5.7	5.7
Indiferente	3	8.3	8.6	14.3
De acuerdo	19	52.8	54.3	68.6
Totalmente de acuerdo	12	30.8	31.4	100.0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 27 Sistema de gestión ISO*

*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 17 y el Gráfico 27; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo con la implantación del Sistema de Gestión ISO Anti soborno para detectar la corrupción como mejora continua?, se obtuvo los siguientes resultados

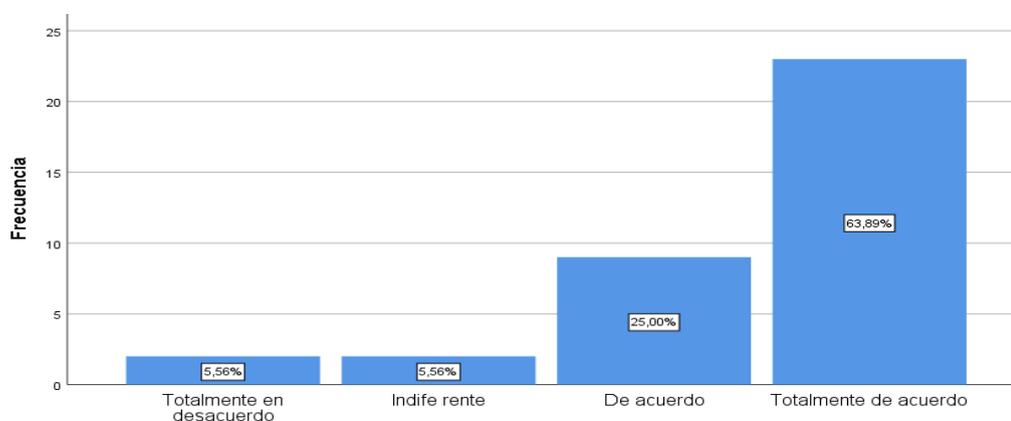
más resaltantes, un 54.29% de los trabajadores están de acuerdo, mientras un 5.71% opina lo contrario, del mismo modo un 31.43 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

## b) Eficiencia

**Tabla 18**  
*Capital humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	2	5.6	5.6	11.1
De acuerdo	9	25.0	25.0	36.1
Totalmente de acuerdo	23	63.9	63.9	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 28 Capital humano*

*Nota: Resultados del SPSS.*

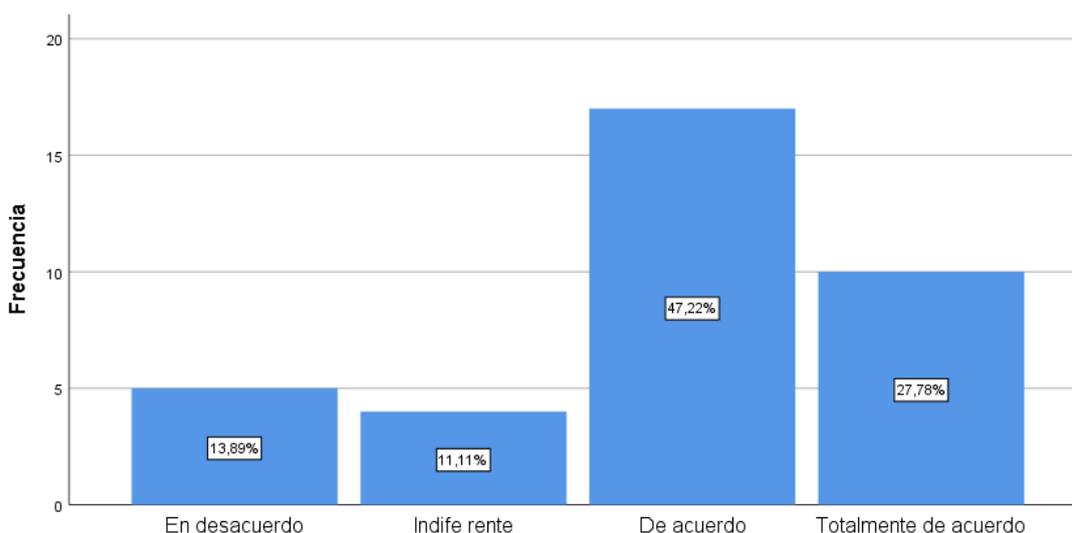
De acuerdo a la Tabla 18 y el Gráfico 28; ante la pregunta cree usted ¿Cree usted que el Capital humano es el recurso más valioso de la organización?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 25.00% de los trabajadores considera estar de acuerdo que el capital humano es el recurso más valioso de la institución, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 63.89 % está

totalmente de acuerdo ante dicha consulta.

**Tabla 19**  
*Trabajo remoto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	13.9	13.9	13.9
Indiferente	4	11.1	11.1	25.0
De acuerdo	17	47.2	47.2	72.2
Totalmente de acuerdo	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 29 Trabajo remoto*

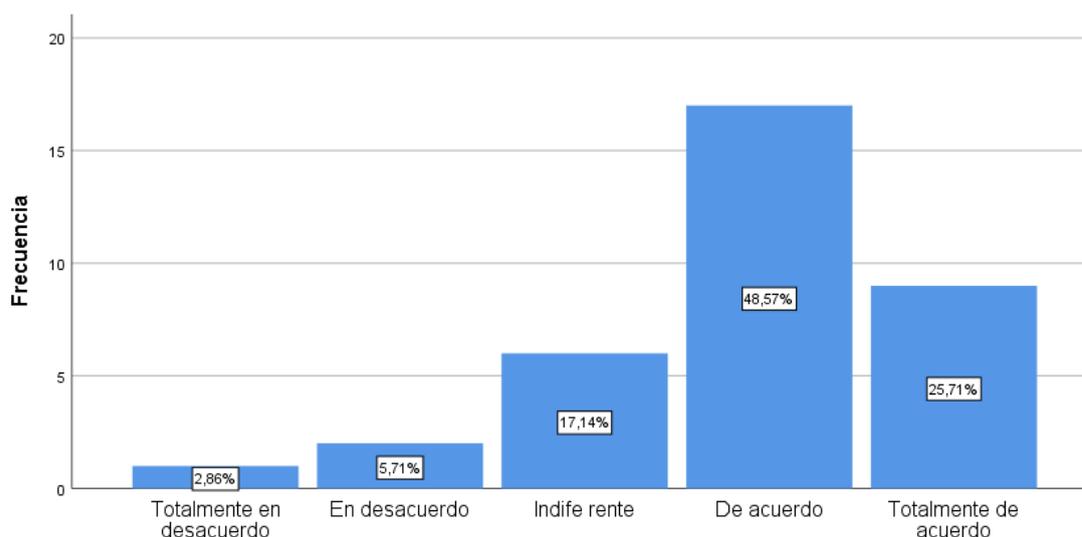
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 19 y el Gráfico 29; ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que se ha implementado el trabajo remoto o teletrabajo para el personal administrativo en riesgo?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltante, un 47.22% de los trabajadores considera estar de acuerdo que se ha implementado el trabajo remoto o teletrabajo, mientras un 13.89% opina lo contrario, del mismo modo un 27.76% está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 20**  
*Recursos económicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.8	2.9	2.9
En desacuerdo	2	5.6	5.7	8.6
Indiferente	6	16.7	17.1	25.7
De acuerdo	17	47.2	48.6	74.3
Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 30 Recursos económicos*

*Nota: Resultados del SPSS.*

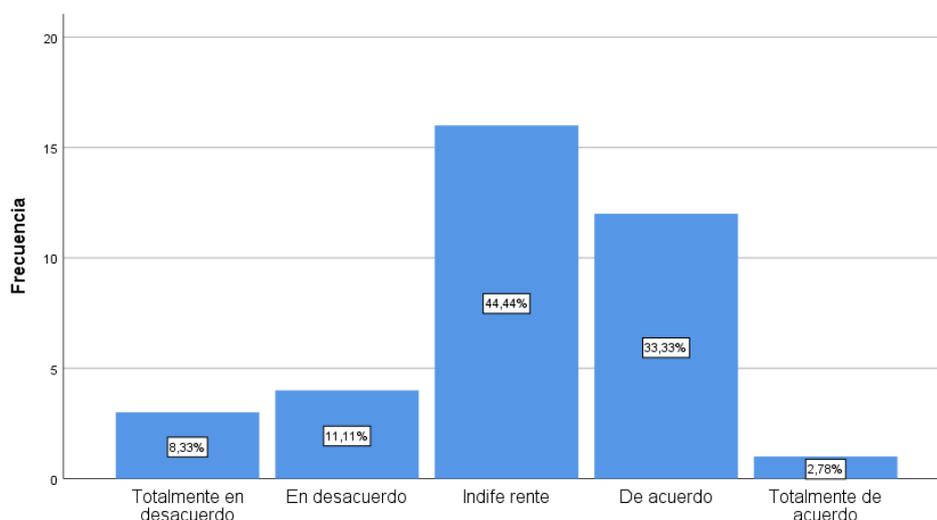
De acuerdo a la Tabla 20 y el Gráfico 30; ¿Está usted de acuerdo que con recursos económicos de su área se adquirieran mayor número de implementos de bioseguridad?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 48.57% de los trabajadores considera estar de acuerdo que los recursos económicos son implementados de bioseguridad, mientras un 2.86% opina lo contrario, del mismo

modo un 25.71 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 21**  
*Recursos económicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8.3	8.3	8.3
En desacuerdo	4	11.1	11.1	19.4
Indiferente	16	44.4	44.4	63.9
De acuerdo	12	33.3	33.3	97.2
Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 31 Recursos Económicos*

*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 21 y el Gráfico 31; ante la pregunta ¿Cree usted que los recursos económicos de la institución están siendo utilizados y/o gastados con prioridad?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 33.33% de los trabajadores considera estar de acuerdo que los gastos de la institución están siendo utilizados provechosamente, mientras un 8.33% opina lo contrario, del

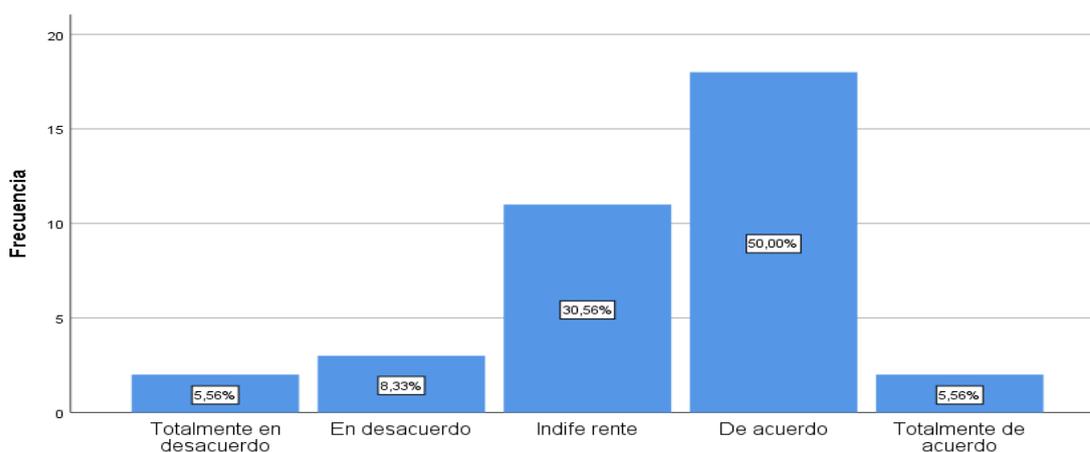
mismo modo un 2.78 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

### c) Efectividad

**Tabla 22**  
*Objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
En desacuerdo	3	8.3	8.3	13.9
Indiferente	11	30.6	30.6	44.4
De acuerdo	18	50.0	50.0	94.4
Totalmente de acuerdo	2	5.6	5.6	100.0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 32 Objetivos*

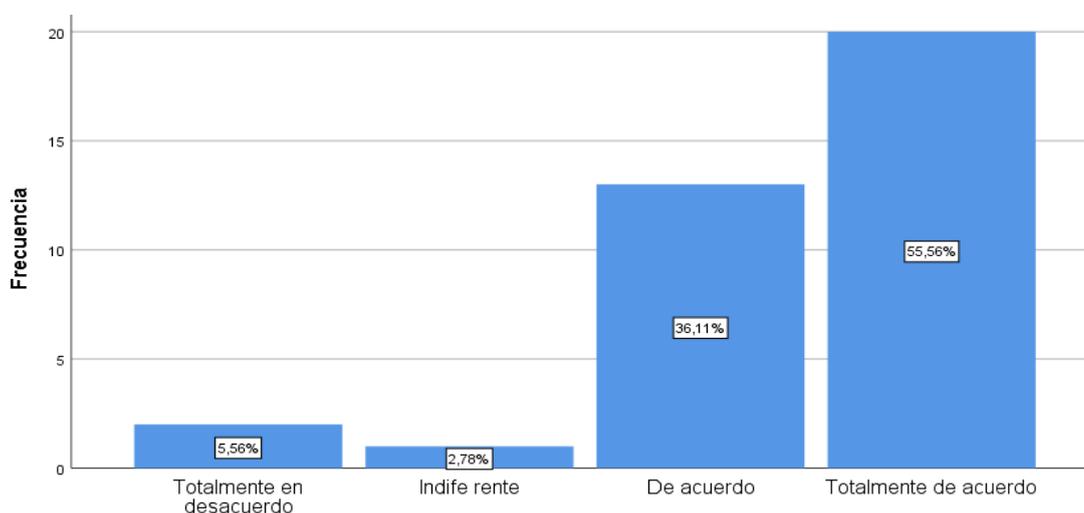
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 22 y el Gráfico 32; ante la pregunta cree usted ¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos planeados para el presente año?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltante, un 50.00% de los trabajadores considera estar cumpliendo con los objetivos planeados, mientras un 8.3% opina lo contrario, del mismo modo un 5.56 % está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 23**  
*Logros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	1	2.8	2.8	8.3
De acuerdo	13	36.1	36.1	44.4
Totalmente de acuerdo	20	55.6	55.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 33 Logros*

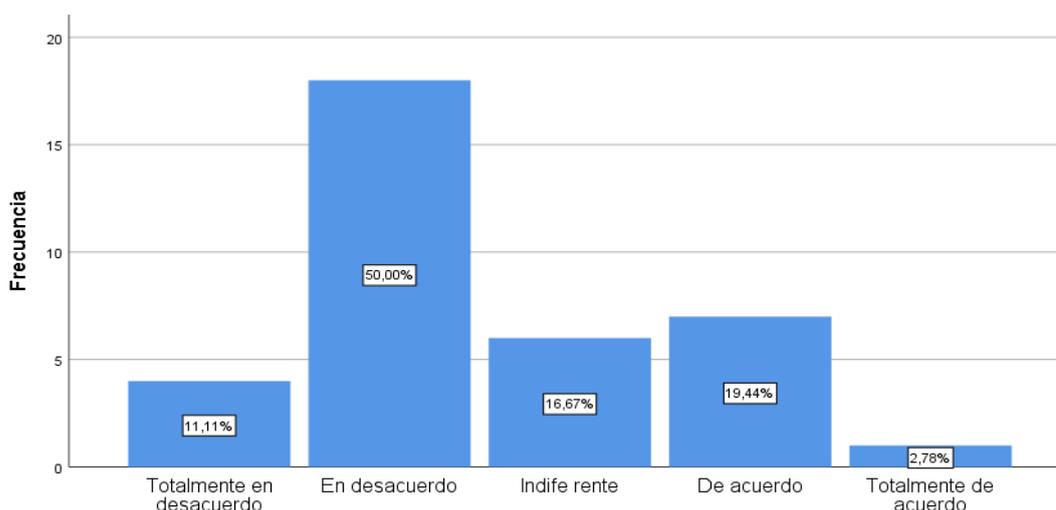
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 23 y el Gráfico 33; ante la pregunta ¿Cree usted que sus logros son el fruto de su esfuerzo y dedicación?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 55.56% de los trabajadores considera estar totalmente de acuerdo que los logros son gracias al esfuerzo y dedicación, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 36.11 % está de acuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 24**  
*Logros productivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11.1	11.1	11.1
En desacuerdo	18	50.0	50.0	61.1
Indiferente	6	16.7	16.7	77.8
De acuerdo	7	19.4	19.4	97.2
Totalmente de acuerdo	1	2.8	2.8	100.0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota: Resultados del SPSS.*



*Figura 34 Logros productivos*

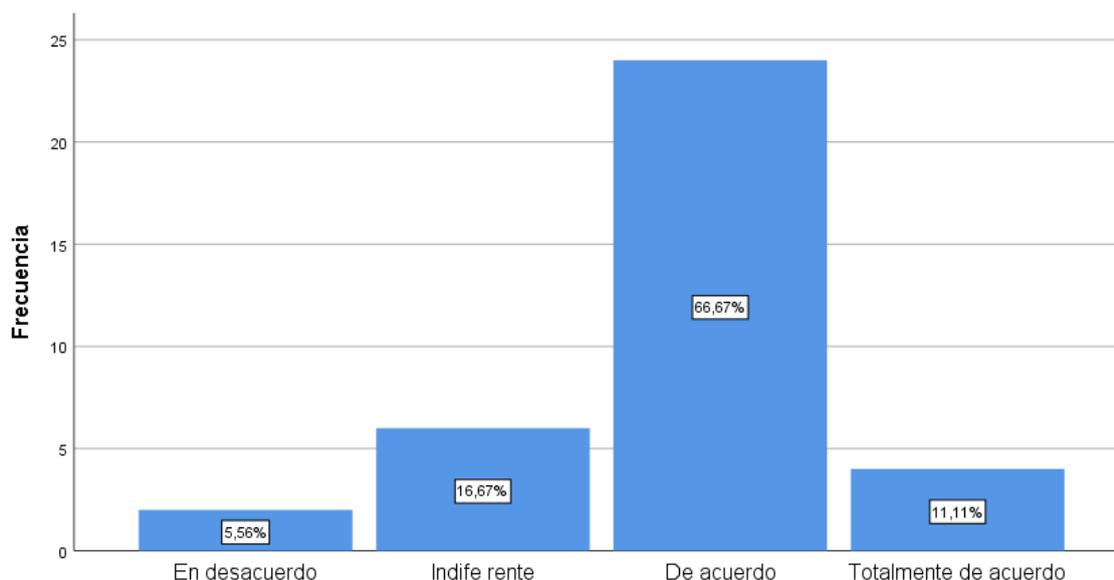
*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 24 y el Gráfico 34; ante la pregunta ¿Cree usted con la modalidad trabajo remoto se logra mayor productividad?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 50.00% de los trabajadores considera estar en desacuerdo que la modalidad de trabajo remoto logra mayor productividad, mientras un 19.44% opina lo contrario, del mismo modo un 11.11 % está de totalmente en desacuerdo ante dicha afirmación.

**Tabla 25**  
*Reconocimiento extrínseco*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.6	5.6	5.6
Indiferente	6	16.7	16.7	22.2
De acuerdo	24	66.7	66.7	88.9
Totalmente de acuerdo	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Nota: Resultados del SPSS*



*Figura 35 Reconocimiento extrínseco*

*Nota: Resultados del SPSS.*

De acuerdo a la Tabla 25 y el Gráfico 35; ante la pregunta ¿Cree usted que el reconocimiento de manera extrínseca lo motive para aumentar su productividad?, se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes, un 66.67% de los trabajadores considera estar de acuerdo que el reconocimiento de manera extrínseca aumenta la productividad, mientras un 5.56% opina lo contrario, del mismo modo un 11.11% está totalmente de acuerdo ante dicha afirmación.

## 5.2. Prueba de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de la Hipótesis General

#### A. Planteamiento de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Alterna (H1)**

Existe una relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_1: P_s \neq 0$  (existe significancia)

- **Hipótesis Nula (H0)**

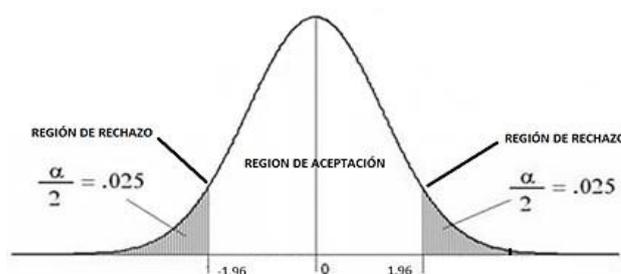
No Existe una relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_0: P_s = 0$  (no existe significancia)

#### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Criterio para aceptar la  $H_0$ : Si  $t < 1.96$  ó  $t > -1.96$
- Criterio para rechazar la  $H_0$ : Si:  $t > 1.96$  ó  $t < -1.96$



*Figura 36 Campana de Gauss.*

*Fuente: Elaboración propia, basada en Johnson y Kuby (2012)*

*Figura 37 Campana de Gauss.*

### C. Elección del estadígrafo de prueba

En conformidad al objetivo del estudio, el estadígrafo que se empleó para encontrar el coeficiente de correlación fue la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, porque los datos son ordinales; y para encontrar la significancia estadística se empleó la prueba T de Student.

**Tabla 26**

*Correlación entre clima laboral en coyuntura COVID 19 y la productividad*

			CLIMA LABORAL	PRODUCTIVIDAD AD
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

*Fuente: Resultados del SPSS.*

Según el resultado de la Tabla 26 podemos ver que existe un coeficiente de correlación de 0,861\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de **Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)**, representa una correlación positiva considerable.

**Tabla 27**

*Coefficientes de correlación.*

Correlación negativa perfecta	-1,00
Correlación negativa muy fuerte	-0,90
Correlación negativa considerable	-0,75
Correlación negativa media	-0,50
Correlación negativa débil	-0,25
Correlación negativa muy débil	-0,10

No existe correlación alguna	0,00
Correlación positiva muy débil	+0,10
Correlación positiva débil	+0,25
Correlación positiva media	+0,50
Correlación positiva considerable	+0,75
Correlación positiva muy fuerte	+0,90
Correlación positiva perfecta	+1,00

*Fuente:* (Hernández & Mendoza, 2018), 2018, p.346.

Para ver la significancia entre el clima laboral y la productividad calculamos el valor t:

$$N = 36$$

$$r = 0,861$$

$$tc = \frac{r \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,861 \sqrt{36 - 2}}{\sqrt{1 - (0,861)^2}} = 9,870$$

#### A. Conclusión:

Los resultados obtenidos nos muestran que al 95% de confianza, el coeficiente Rho de Spearman nos manifiesta que existe una correlación positiva considerable con un valor de 0,861\*\*, y un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia planteada; por otro lado, en conformidad a la determinación de la zona de rechazo se puede ver que la t crítica (tc = 9,870) es mayor que la t teórica (t = 1,96), lo que nos quiere decir que rechazamos la Ho y se acepta la hipótesis alterna H1 la cual menciona que Existe una relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno

Regional Junín – 2021, se concluye que existe bastante evidencia estadística para aceptar la hipótesis general.

### 5.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

#### A. Planteamiento de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_1: P_s \neq 0$  (existe significancia)

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_0: P_s = 0$  (no existe significancia)

#### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Criterio para aceptar la  $H_0$ : Si:  $t < 1.96$  ó  $t > -1.96$
- Criterio para rechazar la  $H_0$ : Si:  $t > 1.96$  ó  $t < -1.96$

#### C. Elección del Estadígrafo de Prueba

En conformidad al objetivo de estudio, el estadígrafo que se empleó para encontrar el coeficiente de correlación fue la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, porque los datos son ordinales; y para encontrar la significancia estadística se empleó la prueba T de Student.

**Tabla 28**

*Correlación entre relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la productividad*

			RELACIONES INTERPERSON ALES	PRODUCTIVID AD
Rho de Spearman	RELACIONES INTER PERSONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 28 se puede distinguir que existe un coeficiente de correlación de 0,660\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de **Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)**, representa una correlación positiva media.

Para ver la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales y la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 36$$

$$r = 0,660$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,660 \sqrt{36-2}}{\sqrt{1-(0,660)^2}} = 5,123$$

#### A. Conclusión

Las conclusiones obtenidas señalan que al 95% de confianza, el coeficiente Rho

de Spearman nos manifiesta que existe una correlación positiva media con un valor de 0,660\*\*, y un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia planteada; por otro lado, en concordancia a la determinación de la zona de rechazo se puede ver que la t crítica ( $t_c = 5,123$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que nos quiere decir que rechazamos la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  la cual menciona que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021., se concluye que existe bastante evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 1.

### 5.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

#### A. Planteamiento de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_1: \rho_s \neq 0$  (existe significancia)

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No Existe una relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.

$H_0: \rho_s = 0$  (no existe significancia)

#### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Criterio para aceptar la  $H_0$ : Si:  $t < 1.96$  ó  $t > -1.96$

- Criterio para rechazar la  $H_0$ : Si:  $t > 1.96$  ó  $t < -1.96$

### C. Elección del Estadígrafo de Prueba

En conformidad con el objetivo de estudio, el estadígrafo que se empleó para encontrar el coeficiente de correlación fue la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, porque los datos son ordinales; y para encontrar la significancia estadística se empleó la prueba T de Student.

**Tabla 29**

*Correlación entre percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad*

		PERCEPCIÓN	PRODUCTIVIDAD
			AD
Rho de Spearman	PERCEPCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	36
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Según el producto de la Tabla 33 podemos distinguir que existe un coeficiente de correlación de 0,800\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de **Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)**, representa una correlación positiva considerable.

Para ver la significancia estadística de la percepción y la productividad calculamos el valor t:

$$N = 36$$

$$r = 0,800$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sustituyendo los valores:

$$tc = \frac{0,800 \sqrt{36-2}}{\sqrt{1-(0,800)^2}} = 3,460$$

#### A. Conclusión

Las conclusiones obtenidas nos señalan que al 95% de confianza, el coeficiente Rho de Spearman expresa que existe una correlación positiva considerable con un valor de 0,800\*\*, y un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia planteada; por otro lado, en conformidad a la determinación de la zona de rechazo se puede ver que la t crítica ( $t_c = 3,460$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que nos manifiesta que rechazamos la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  la cual menciona que Existe una relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, se concluye que existe bastante evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 2.

#### 5.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

##### A. Planteamiento de la hipótesis estadística

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín - 2021.

$H_1: P_s \neq 0$  (existe significancia)

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación significativa entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno

Regional Junín - 2021.

$H_0: P_s = 0$  (no existe significancia)

### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Criterio para aceptar la  $H_0$ : Si:  $t < 1.96$  ó  $t > -1.96$
- Criterio para rechazar la  $H_0$ : Si:  $t > 1.96$  ó  $t < -1.96$

### C. Elección del Estadígrafo de Prueba

En conformidad al objetivo de estudio, el estadígrafo que se empleó para encontrar el coeficiente de correlación fue la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, porque los datos son ordinales; y para encontrar la significancia estadística se empleó la prueba T de Student.

**Tabla 30**

*Correlación entre la cualidad del ambiente laboral en la coyuntura COVID y la productividad*

			CUALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL	PRODUCTIVIDAD AD
Rho de Spearman	CUALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 30 podemos observar que existe un coeficiente de correlación de 0,708 y de acuerdo al significado de correlación de **Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)**, representa una correlación positiva considerable.

Para ver la significancia estadística de la cualidad del ambiente laboral y la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 36$$

$$r = 0,708$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,708 \sqrt{36-2}}{\sqrt{1-(0,708)^2}} = 5,847$$

### A. Conclusión

Los resultados obtenidos nos muestran que al 95% de confianza, el coeficiente Rho de Spearman nos dice que existe una correlación positiva considerable con un valor de 0,708\* y un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia planteada; por otro lado, en conformidad a la determinación de la zona de rechazo se observa que la t crítica ( $t_c = 5,847$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que nos demuestra que rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  la cual menciona la existencia de una relación significativa entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín - 2021, se concluye que existe bastante evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 3.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En conformidad al objetivo general, se observa los resultados obtenidos en el desenvolvimiento de la investigación, que al 95% de confianza, el coeficiente Rho de Spearman confirma la existencia de una correlación positiva considerable de 0,861\*\*, resultado que señala que existe una correlación entre las variables, clima laboral en coyuntura COVID 19 y la productividad de este modo podemos comparar con las investigaciones ya dadas en dichas variables y contextos diferentes según la investigación de **Alegre (2017)** en su estudio investigativo de posgrado estableció “la relación entre el Clima de la Organización y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción Chimbote”, empleó como metodología el tipo descriptivo correlacional, el universo estuvo compuesta por los colaboradores de la Institución, mientras tanto tuvo como muestra a la totalidad de su universo, 30 trabajadores a quienes se desarrolló el instrumento del cuestionario, finalmente se tuvo como efecto el grado de relación que establecen las variables clima organizacional y desempeño laboral es  $r_{xy} = 0,524$ , manifiesta que la relación es fuerte y directamente positiva, se concluyó: que el grado de relación es fuerte y directamente positiva, es decir según la magnitud que el clima laboral de los colaboradores incrementa, el desempeño laboral igualmente mejora.

Haciendo una comparación con la investigación de Alegre podemos encontrar la coincidencia que confirma la existencia de una correlación entre las dos variables investigación en comparación de nuestro contexto la correlación es considerable lo que nos hace entender que los contextos de cada organización tendrán una incidencia en la relación, de este modo podemos concluir que dichas variables están bien planteadas y tienden a los resultados de investigaciones ya dadas.

Así mismo, en la investigación de **González y Figueroa (2017)** en sus tesis de posgrado buscaron determinar el vínculo entre ambiente laboral y satisfacción del profesorado en el Centro Educativo Tecnológico El Carmen en Colombia 2016; emplearon el método con enfoque cuantitativo, tipo de estudio: aplicada de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental; su población fueron los profesores de la institución educativa, como muestra consideró a la totalidad de su universo, 90 profesores, a quienes se les adaptó dos instrumentos de cuestionario para determinar las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar la hipótesis formulada, encontrándose como resultado que: “existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción docente ( $Rho = 0,474$  y  $p = 0,035$  menor que  $\alpha=0,05$  indica que se rechazó la hipótesis nula con la probabilidad de 3.5% que se acepte)”.

En comparación con nuestros resultados podemos apreciar del mismo modo que existe una correlación media entre ambas variables es por ello que concluimos que el clima laboral como variable de investigación se relaciona con la satisfacción o como también con la productividad de los trabajadores de ese modo la presente investigación tiene antecedentes teóricos que ya podemos prescindir de ellos en los diversos fenómenos que suceden en las ciencias administrativas de este modo los estadísticos esperados dan una coincidencia con las investigaciones ya planteadas de las variables teóricas.

## CONCLUSIONES

1. Se llegó a la siguiente conclusión: a nivel de la investigación dada según el objetivo general: Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, donde se estableció con Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.861. Se concluye que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, de igual modo se determinó una significancia en la correlación mediante el T student.
2. Se llegó a la siguiente conclusión: a nivel de la investigación dada según el objetivo específico 1: Identificar la relación entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, donde se identificó con Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,660. Se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión relaciones Interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad, de igual modo se determinó una significancia en la correlación mediante el T student.
3. Se llegó a la siguiente conclusión: a nivel de la investigación dada según el objetivo específico 2: Identificar la relación entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, donde se identificó con Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.800. Se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión Percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad, de igual modo se determinó una significancia en la correlación mediante el T student.
4. Se llegó a la siguiente conclusión: a nivel de la investigación dada según el objetivo específico 3: Identificar la relación entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021, donde se identificó con Rho de Spearman un coeficiente de

correlación de 0.708; Se concluye la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios del Gobierno Regional Junín, consideren dentro de los planes estratégicos la capacitación a los trabajadores en cuanto a habilidades blandas para mejorar su capacidad de preparación ante diversas situaciones.
2. Se recomienda la implementación de actividades como el desarrollo de charlas motivacionales e informativas, coaching para cambios de actitud de colaboración, seguridad y conectividad, con iniciativa de funcionarios propiciar la solidaridad y compañerismo entre colaboradores, de esta manera se trabajaría con mayor esmero, aumentaría el compromiso y la calidad de servicio al usuario.
3. Una de las habilidades blandas es el liderazgo lo cual la institución debe desarrollar por lo que se recomienda la participación de líderes con ética profesional y empatía capaces trabajar transparentemente por el desarrollo de la Región Junín.
4. Se recomienda continuar con el aforo en cada una de las áreas de trabajo con el fin de mitigar los contagios por la COVID 19 que actualmente atraviesa la cuarta ola, recordar no bajar la guardia.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Acuña, M y Ceras, F. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca*. Huancayo-Peru: Universidad Nacional del Centro del Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5260>
- Alegre, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF- DIS Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo Chimbote - Peru. Obtenido de Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11935>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos Humanos-El capital humano de las organizaciones*. Mexico: ATLAS S.A.
- Collas, F. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las fiscalías penales del Ministerio público de Huancayo, 2018*. (Escuela de Posgrado). Lima-Peru: Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido\\_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014*. Huancayo- Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*". Quetzaltenango- Guatemala.
- Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima*. Lima-Peru. Obtenido de Recuperada de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido\\_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Giron.R. (2019). *"El clima laboral y la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y sistemas industriales s.l. – sucursal en Perú, Huacho- 2017"*. Huacho-Peru.
- Gonzales, S. y Figueroa,H. (2017). *Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen - Colombia, 2016*. (Escuela de Posgrado). Lima-Peru: Universidad Privada Norbet Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/740>
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. (Escuela de Maestría), Quito-Ecuador.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA. 6a Edición.
- Herrera, V. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Institución Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud- MINSA, LIMA-2018*. (Escuela de pregrado), Lima-Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2555>
- Huaripoma, M y Rosado, P. (2018). *Relación entre clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercano de Lima 2017*. Lima-Peru.
- Jimenez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*. Quito-Ecuador: Universidad del Pacifico.
- Lopez, A. (2006). *Lenguaje transparente Relaciones Inerpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.

- Martinez, M. (2007). *El concepto de productividad en el análisis económico*. Puebla-Mexico: Benemerita Universidad Autonoma de Puebla.
- Mendez, C. (2006). *Cultura y Clima organizacional condiciones restrictivas para la innovación administrativa en Empresas Colombianas*. Colombia: Universidad El Rosario.
- Quintero, J. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad: Mejora Continua*.
- Ramos, E. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica*. . Huancavelica-Peru.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigacion Cientifica cuarta edicion*. Mexico: Limusa.
- Valera, F. (2019). *Influencia del clima laboral en la productividad de la Municipalidad distrital de Luyando*. Tingo Maria- Peru.
- Williams Rodriguez, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública -Universidad Autónoma de Nuevo León*. Mexico: Vision.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN Nicaragua – Managua en el período 2016*. (Escuela de Posgrado). Nicaragua-Managua: Universidad Nacional Autonoma. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>
- Zapata, S. (2016). *El Clima Organizacional y su relación con el grado de Identificación Institucional de los colaboradores, en el Hospital del IESS Humberto del Pozo de la ciudad de Guaranda*. (Escuela de Maestria). Quito-Ecuador: Universidad Texnologica Equinoccial. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17607/1/68332\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17607/1/68332_1.pdf)

**Páginas Web**

- <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- [https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/449/1/016100340A\\_016100341HM\\_2018.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/449/1/016100340A_016100341HM_2018.pdf)
- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/740/MAESTRO-%20Gonz%c3%a1lez%20Rom%c3%a1n%20Sandra%20Milena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/26>
- <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>
- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/740>
- [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17607/1/68332\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17607/1/68332_1.pdf)
- <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5260>
- <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2555>
- [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido\\_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11935>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**TESIS: CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN – 2021**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?</p>	<p><b>1.Objetivo General</b></p> <p>Establecer la relación entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p>	<p><b>1.Hipótesis General</b></p> <p>H1 Existe relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación significativa entre Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p>	<p><u>Variable1</u></p> <p>V1 Clima Laboral en coyuntura COVID 19</p> <p>D1Relaciones Interpersonales</p> <p>D2 Percepción</p> <p>D3Cualidad del ambiente laboral</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor afectivo</li> <li>• Factor emocional</li> <li>• Actitud</li> <li>• Motivación</li> <li>• Entorno</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Ambiente físico</li> <li>• Conflictos laborales</li> </ul> <p><u>Variable2</u></p> <p>V2 Productividad</p> <p>D1Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>D2Eficiencia</p> <p>D3Efectividad.</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Capital Humano</li> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Logros</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	<p><b>1.Método General</b></p> <p>Científico – <b>Enfoque Cuantitativo:</b> Recopiló y analizó resultados numéricos, los mismos que fueron estadísticamente analizados, busca la confiabilidad y validez.</p> <p><b>Método Específico</b></p> <p><b>Hipotético-Deductivo:</b> Se obtuvo conclusiones a partir de las premisas generales, su propósito fue defender la hipótesis.</p> <p><b>2.Tipo de Investigación</b></p> <p>Básica</p> <p>Obtuvo y recopiló información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.</p> <p><b>3.Nivel de Investigación</b></p> <p>Correlacional: permitió medir el grado de relación entre ambas variables.</p> <p><b>4.Diseño General</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>No se manipulo las variables de estudio,</b> se obtuvieron datos en forma directa, se observaron los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural. Al aplicar el cuestionario tengo la información tal cual me da la muestra.</p> <p><b>Diseño Específico:</b></p> <p>Transversal</p> <p>Se recolecto los datos en un momento determinado.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r     r --- V2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- M: muestra</li> <li>- V1: Variable 1: clima laboral en coyuntura COVID 19.</li> <li>- V2: Variable 2: productividad.</li> <li>- r: indica la posible relación entre las variables estudiadas.</li> </ul>

<p><b>2. Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021?</p>	<p><b>2. Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar la relación entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>b. Identificar la relación entre la percepción en coyuntura COVID 19 en la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>c. Identificar la relación entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p>	<p><b>2. Hipótesis específicas</b></p> <p>H1 Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación significativa entre relaciones interpersonales en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>H1 Existe relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación significativa entre la percepción en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p> <p>H1 Existe relación significativa entre la cualidad del ambiente laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín - 2021.</p> <p>H<sub>0</sub> No Existe relación significativa entre la cualidad del ambiente en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín – 2021.</p>	<p><b>Tipo de Variables:</b></p> <p><b>Cuantitativa Discreta:</b></p> <p>Pueden tomar valores integrales es decir 36, pero no puede haber una fracción.</p> <p>Ejemplo: La cantidad de Trabajadores de la Sub Dirección de Administración Financiera son 36.</p>	<p><b>5. Población</b></p> <p>La población fue conformada por trabajadores administrativos de la Sub Dirección de Administración Financiera del Gobierno Regional Junín, <b>36 trabajadores</b> (funcionarios y personal administrativo) engloba: Oficina de Administración Financiera, Coordinación de Fiscalización, Contabilidad y Tesorería.</p> <table border="1" data-bbox="1406 331 1720 416"> <thead> <tr> <th>Población</th> <th>Cantidad.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores Administrativos</td> <td>36</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Total N° 36</b></p> <p><b>6. Muestra no probabilística</b></p> <p>Se consideró el total de la población que son <b>36 trabajadores</b>, entre funcionarios y personal administrativos, de tipo no probabilístico, la técnica que se empleó, censal.</p> <p><b>7. Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>8. Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p>Escala de Valoración: Tipo Likert</p> <p><b>9. Procedimiento de recolección de datos:</b> Análisis de confiabilidad de alfa de CronBach, índice que mide la confiabilidad del instrumento.</p> <p><b>10. Técnica de procesamiento de datos:</b> Microsoft Excel 2013, la base de datos debidamente tipificada fue al programa de análisis estadístico <b>SPSS versión 25.</b></p> <p><b>11. Estadística descriptiva</b> (tablas de frecuencia y gráficos de barras) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Spearman)</p>	Población	Cantidad.	%	Trabajadores Administrativos	36	100%
Población	Cantidad.	%								
Trabajadores Administrativos	36	100%								

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACION	
V A R I A B L E	Clima Laboral en coyuntura COVID 19	Méndez (2006) lo define como: "El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo" (p.35). Garrido (2018), refiere: Clima laboral no es otra cosa que el espacio donde desarrollamos nuestras funciones habituales. Dependiendo a la calidad del clima que se percibe influirá directamente en el agrado de los integrantes, consecuentemente en la productividad de la empresa. Chiavenato (2007), establece que "El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su	Relaciones Interpersonales	Factor afectivo	¿Cree usted que el factor afectivo del personal administrativo se muestra débil por la coyuntura COVID 19?	Cuestionario	Tipo  Likert	
					¿Cree usted que en la coyuntura actual el factor emocional influye en el factor afectivo del personal administrativo?			
				Factor Emocional	¿Cree Usted que el temor a contagiarse causa daño al factor emocional?			
					¿Cree Usted que su estado emocional influye para el buen desenvolvimiento laboral?			
				Actitud	¿Está usted de acuerdo en desarrollar dinámicas de coaching y talleres motivacionales para mejorar su actitud frente al COVID 19?			
					¿Cree usted que una actitud positiva y optimista en la coyuntura actual genere un buen clima laboral en el área?			
			Percepción	Comunicación	Motivación			¿Cree usted que merece una motivación intrínseca por su desempeño laboral en coyuntura COVID 19?
								¿Está usted de acuerdo que la motivación está relacionado con impulsos del comportamiento?
					Entorno			¿Cree usted que las personas de su entorno deben estar conectados para afrontar este momento de dificultad?
								¿Cree usted que un entorno laboral favorable influye en la productividad del personal?
					¿Cree usted que una mala comunicación afecte los planes estratégicos del área?			

<p><b>1</b></p>		<p>comportamiento" (p.59).</p>			<p>¿Cree usted que la comunicación constante entre jefe y compañeros genera un buen clima laboral?</p> <p>¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 nos priva de expresar una comunicación fluida?</p>		<p>1.Totalmente en desacuerdo</p>
<p><b>V</b></p> <p><b>A</b></p> <p><b>R</b></p> <p><b>I</b></p> <p><b>A</b></p> <p><b>B</b></p>	<p><b>Productividad</b></p>	<p>La productividad tiene vínculo con mejorar continuamente el sistema de gestión respecto a la calidad, gracias a estos sistemas se puede prevenir los productos defectuosos y mejora los tipos o modelos de calidad de la institución antes de salir al mercado. La productividad está relacionada con los modelos de producción, al aumentar los modelos de calidad, habrá una reserva de recursos que se evidenciaran en el incremento de las ganancias.</p> <p>Martínez (2007) La productividad La productividad es una señal</p>	<p><b>Cualidad del ambiente laboral</b></p>	<p><b>Ambiente Físico</b></p> <p><b>Conflictos Laborales</b></p>	<p>¿Cree usted que las condiciones del ambiente físico de su área es el adecuado para concentrarse en sus funciones?</p> <p>¿Cree usted que el ambiente físico influye para tener mejores resultados?</p> <p>¿Está usted de acuerdo que se reduzca el aforo de personas en el área para evitar contagios?</p> <p>¿Cree usted que los conflictos laborales obstaculizan el buen clima laboral?</p> <p>¿Cree usted que la pandemia ha ocasionado un conflicto laboral hasta adaptarse al cambio?</p> <p>¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 le hizo tomar conciencia para no ocuparnos en conflictos laborales?</p>		<p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>
			<p><b>Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad</b></p>	<p><b>Estándares de calidad</b></p> <p><b>Mejora continua</b></p>	<p>¿Está usted de acuerdo que la institución brinde servicios con estándares de calidad para satisfacción del usuario?</p> <p>¿Cree usted que ha disminuido los estándares de productividad por ausencia de personal en cada área de trabajo?</p> <p>¿Está usted de acuerdo que se implante un Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de mejora continua?</p> <p>¿Cree usted que en su área de trabajo están simplificando los procesos y ejecutando la mejora continua?</p> <p>¿Está usted de acuerdo con la implantación del Sistema de Gestión ISO Anti soborno para detectar la corrupción como mejora continua?</p>		
			<p><b>Eficiencia</b></p>	<p><b>Capital Humano</b></p>	<p>¿Cree usted que el Capital humano es el recurso más valioso de la Institución?</p> <p>¿Está usted de acuerdo que se ha implementado el trabajo remoto o teletrabajo para el personal administrativo en riesgo?</p>		

L E 2	que evidencia que tan eficaz se están utilizando los recursos económicos en la elaboración y/o producción de los bienes y servicios; es una relación entre los recursos utilizados y productos elaborados, expresando igualmente la eficiencia con la cual todos los recursos, sean económicos, humanos, conocimientos, energía, etc., son empleados para producir bienes y servicios en el mercado.	Efectividad	<b>Recursos Económicos</b>	¿Está usted de acuerdo que los recursos económicos de su área se adquieran mayor número de implementos de bioseguridad?	
				¿Cree usted que los recursos económicos de la institución están siendo utilizados y/o gastados con prioridad?	
			<b>Objetivos</b>	¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos planeados para el presente año?	
				¿Cree usted que se cumplen con los objetivos de las exigencias sanitarias para resguardar la salud de los colaboradores?	
			<b>Logros</b>	¿Cree usted que sus logros son el fruto de su esfuerzo y dedicación?	
				¿Cree usted con la modalidad trabajo remoto se logra mayor productividad?	
			<b>Reconocimiento</b>	¿Cree usted que el reconocimiento de manera extrínseca lo motive para aumentar su productividad?	
				¿Está usted de acuerdo que los reconocimientos por buen desempeño y productividad sean resolutivos?	

## Anexo 3: Instrumento de Investigación

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y  
LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GRJ  
ESTIMADO SR(A):**

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición del Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo. Tenga en cuenta que su útil testimonio admitirá realizar propuestas y/o recomendaciones de mejora.

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- Antes de dar su respuesta, tiene que tener en cuenta lo siguiente:
- Se lleva a cabo con autorización y consentimiento del encuestado.
- Es primordial contestar de forma verídica, honesta y sincera.
- Concéntrese en lo que sucede diariamente.
- Rellenar con un bolígrafo.
- Responda la totalidad de las preguntas.

Tener en cuenta que tiene una sola opción para marcar por cada pregunta, marca con una equis (X) en el enunciado que muestre lo que comprende del tema, de acuerdo a las alternativas:

<b>1. Totalmente en desacuerdo</b>	<b>2. En desacuerdo</b>	<b>3. Indiferente</b>	<b>4. De acuerdo</b>	<b>5. Totalmente de acuerdo</b>
------------------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------

**DATOS GENERALES**

**Tipo de encuestado:** Contribuyente Tributario ( ) Personal Administrativo ( )

**Localidad:** \_\_\_\_\_

Nº	PREGUNTAS – VARIABLE CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19	1	2	3	4	5
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>Factor afectivo</b>						
01	¿Cree usted que el factor afectivo del personal administrativo se muestra débil por la coyuntura COVID 19?					
02	¿Cree usted que en la coyuntura actual el factor emocional influye en el factor afectivo del personal administrativo?					
<b>Factor Emocional</b>						
03	¿Cree Usted que el temor a contagiarse causa daño al factor emocional?					
04	¿Cree Usted que su estado emocional influye para el buen desenvolvimiento laboral?					
	<b>Actitud</b>					

05	¿Está Usted de acuerdo en desarrollar dinámicas de coaching y talleres motivacionales para mejorar su actitud frente al COVID 19?					
06	¿Cree usted que una actitud positiva y optimista en la coyuntura actual genere un buen clima laboral en el área?					
07	¿Cree Usted que una mejor actitud eleve su autoconfianza y nivel de compromiso laboral?					

### **PERCEPCIÓN**

#### **Motivación**

08	¿Cree usted que merece una motivación intrínseca por su desempeño laboral en coyuntura COVID 19?					
09	¿Está usted de acuerdo que la motivación está relacionada con impulsos del comportamiento?					

#### **Entorno**

10	¿Cree usted que las personas de su entorno deben estar conectados para afrontar este momento de dificultad?					
11	¿Cree usted que un entorno laboral favorable influye en la productividad del personal?					

#### **Comunicación**

12	¿Cree usted que una mala comunicación afecte los planes estratégicos del área?					
13	¿Cree usted que la comunicación constante entre jefe y compañeros genera un buen clima laboral?					
14	¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 nos priva de expresar una comunicación fluida?					

### **CUALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL**

#### **Ambiente Físico**

15	¿Cree usted que las condiciones del ambiente físico de su área es el adecuado para concentrarse en sus funciones?					
16	¿Cree usted que el ambiente físico influye para tener mejores resultados?					
17	¿Está usted de acuerdo que se reduzca el aforo de personas en el área para evitar contagios?					

#### **Conflictos laborales**

18	¿Cree usted que los conflictos laborales obstaculizan el buen clima laboral?					
19	¿Cree usted que la pandemia ha ocasionado un conflicto laboral hasta adaptarse al cambio?					
20	¿Cree usted que la coyuntura COVID 19 le hizo tomar conciencia para no ocuparnos en conflictos laborales?					

### **PREGUNTAS – VARIABLE PRODUCTIVIDAD**

#### **MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **Estándares de calidad**

21	¿Está usted de acuerdo que la institución brinde servicios con estándares de calidad para satisfacción del usuario?					
----	---	--	--	--	--	--

22	¿Cree usted que ha disminuido los estándares de productividad por la ausencia de personal en cada área de trabajo?					
<b>Mejora Continua</b>						
23	¿Está usted de acuerdo que se implante un Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de mejora continua?					
24	¿Cree usted que en su área de trabajo están simplificando los procesos y ejecutando la mejora continua?					
25	¿Está usted de acuerdo con la implantación del Sistema de Gestión ISO Anti soborno para detectar la corrupción como mejora continua?					
<b>EFICIENCIA</b>						
<b>Capital Humano</b>						
26	¿Cree usted que el Capital humano es el recurso más valioso de la organización?					
27	¿Está usted de acuerdo que se ha implementado el trabajo remoto o teletrabajo para el personal administrativo en riesgo?					
<b>Recursos Económicos</b>						
28	¿Está usted de acuerdo que con recursos económicos de su área se adquieran mayor número de implementos de bioseguridad?					
29	¿Cree usted que los recursos económicos de la institución están siendo utilizados y/o gastados con prioridad?					
<b>EFFECTIVIDAD</b>						
<b>Objetivos</b>						
30	¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos planeados para el presente año?					
31	¿Cree usted que se cumplen con los objetivos de las exigencias sanitarias para resguardar la salud de los colaboradores?					
<b>Logros</b>						
32	¿Cree usted que sus logros son el fruto de su esfuerzo y dedicación?					
33	¿Cree usted con la modalidad trabajo remoto se logra mayor productividad?					
34	¿Cree usted que la coyuntura COVID-19 influya en la productividad del personal?					
<b>Reconocimiento</b>						
35	¿Cree usted que el reconocimiento de manera extrínseca lo motive para aumentar su productividad?					
36	¿Está usted de acuerdo que los reconocimientos por buen desempeño y productividad sean resolutivos?					

Observaciones: .....

Consentimiento: Yo, \_\_\_\_\_, del área de \_\_\_\_\_, doy mi consentimiento para intervenir en el cuestionario y autorizo que mi información se utilice en esta investigación.

**¡Muchas gracias!**

## Anexo 4: Constancia de aplicación de instrumento

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR REGIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
DEL GOBIERNO REGIONAL JUNIN EXPIDE LA PRESENTE

**CONSTANCIA DE APLICACION DE INSTRUMENTOS DE  
INVESTIGACION**

A la SRA. TINOCO RAMIREZ NANDA DEVI con DNI 20005403 egresada de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION Y SISTEMAS de la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, quien ha realizado LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN del Proyecto de Investigación Titulado: "CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN – 2021", realizado durante el Mes de Octubre del 2021, demostrando responsabilidad y gran sentido de trabajo en dicha experimentación.

Se entrega la presente Constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Huancayo, 14 de Diciembre del 2021



MBA/CPC. Luis Alberto Salvatierra Rodríguez  
Director Regional de Administración y Finanzas  
GOBIERNO REGIONAL JUNIN

## Anexo 5: Confiabilidad y Validez del Instrumento

**FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
Alfago Flores, Jorge Luis	UPZA	Magister	Tinoco Ramirez, Wanda Dev.

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima Laboral en coyuntura COVID-19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junín - 2021"

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy Bueno				Excelente				
		%				%				%				%				%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																					X
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X
TOTAL PARCIAL																						100/65
TOTAL																						845

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{845}{9} = 93.88$$

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE para instrumento de clima laboral

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
29/09/2021	20023183		939 315015

Firma: Jorge Luis Alfago Flores  
CEJ. N° 507

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
Toipaco Huayta, Wilder	Municipalidad de Comas	Magister	Tinoco Ramírez, Nanda Devi

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima laboral en Covatuna Covid 19 y la Productividad del personal Administrativo Del Gobierno Regional Junín - 2024"

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																				✓
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																				✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																				✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																				✓
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																				✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				✓
TOTAL PARCIAL																					90760
TOTAL																					850

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{850}{9} = 94.44$$

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable para instrumento de clima laboral.

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
29/09/2021	09473662	<i>[Firma]</i>	943346405



### FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
SIMEÓN CARHUAVILLA ADOLFO ANTONIO	U.P.L.A	MAGISTER	TINDO RAMIREZ NANDA DENI

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN - 2021"

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																					X
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X
TOTAL PARCIAL																						270
TOTAL																						840

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{840}{9} = 93.33$$

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE PARA EL INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
30/09/2021	41657376	 Mg. Adolfo Antonio Simeón Carhuavilla C.I.A.D. N° 05566	938660008

### FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
SIMEÓN CARHUAVILCA ADOLFO ANTONIO	UPZA	MAGISTER	TINOCO RAMIREZ NANDA DEVI

#### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNIO - 2021"

#### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																				X	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			X		
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X		
TOTAL PARCIAL																					270	570
TOTAL																						

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{840}{9} = 93.3$$

#### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE PARA INSTRUMENTO PRODUCTIVIDAD

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
30/09/2021	41657376	 Dg. Adolfo Antonio Simeón Carhuavilca CIAD N° 05566	938660008

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento
Aliaga flores, Jorge Luis	U.P.L.A	Magister	Tinold Ramirez, Nanda Devi

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima Laboral en coyuntura COVID 19 y la Productividad del personal administrativo del Gobierno Regional Junin - 2021"

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			X	
8. COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X	
TOTAL PARCIAL																					360/375
TOTAL																					835

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{835}{9} = 92.77$$

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable para instrumento de Productividad.

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
29/09/2021	20023183		939315015

Don. Jorge Luis Aliaga Flores  
CEJ. N° 507

## Anexo 6: Data y Procesamiento de Datos

	 VAR0000 1	 VAR0000 2	 VAR0000 3	 VAR0000 4	 VAR0000 5	 VAR0000 6	 VAR0000 7	 VAR0000 8	 VAR0000 9	 VAR0001 0	 VAR0001 1	 VAR0001 2	 VAR0001 3	 VAR0001 4	 VAR0001 5
1	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00
2	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
4	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	6,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
5	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
7	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	1,00	2,00	5,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00
10	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00
11	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00
12	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
13	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
14	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	3,00
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
17	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
18	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	1,00	5,00	2,00	2,00
19	4,00	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00
20	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	2,00
21	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
22	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00



## Anexo 7: Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach

K - Número de ítems

Vi - Varianza de cada Item

Vt - varianza del total

$\alpha$	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

CUESTIONARIOS	INDICADOR DE ALFA DE CRONBACH
Cuestionario Clima Laboral en coyuntura COVID 19	<b>0.89</b>
Cuestionario Productividad	<b>0.85</b>

## Anexo 8: Autorización de la empresa o institución

**CARTA DE AUTORIZACION**

Huancayo, **05 OCT 2021**

Yo, MBA/CPC. LUIS ALBERTO SALVATIERRA RODRIGUEZ, DIRECTOR REGIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DEL GOBIERNO REGIONAL JUNIN SUSCRIBO LA PRESENTE:

**AUTORIZO** a la **SRA. NANDA DEVI TINOCO RAMIREZ**, egresada de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas – Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, para **EJECUTAR SU INVESTIGACIÓN TITULADA: “CLIMA LABORAL EN COYUNTURA COVID 19 Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN – 2021”** durante el Mes de Octubre del presente año.

Se entrega la presente autorización a solicitud escrita de la interesada para los fines que estime conveniente.

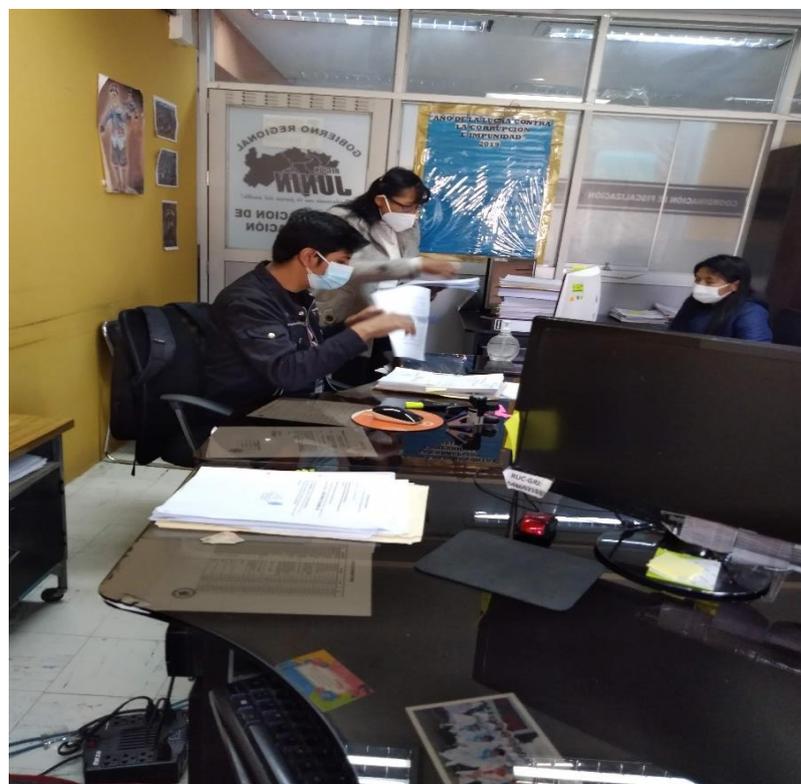
Atentamente,



MBA/CPC. Luis Alberto Salvatierra Rodríguez  
Director Regional de Administración y Finanzas  
GOBIERNO REGIONAL JUNIN

## Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento

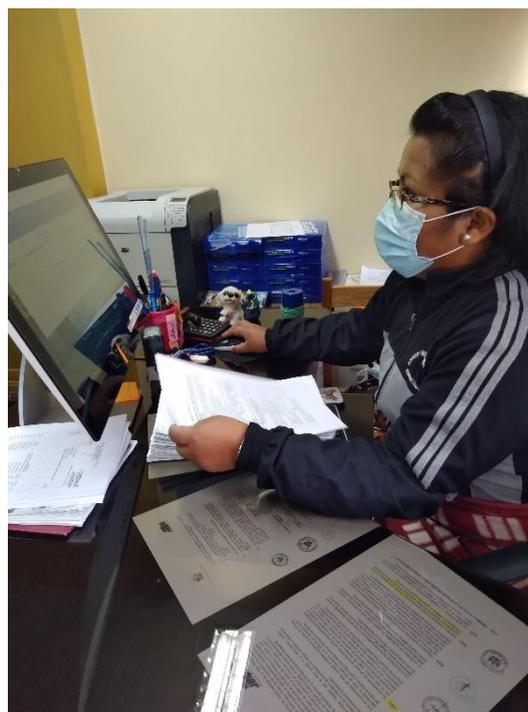
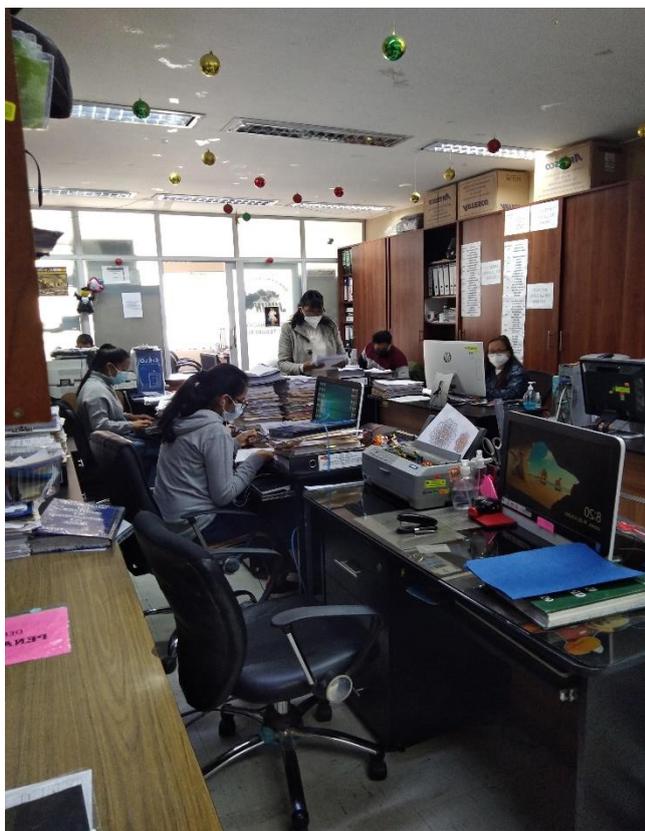
## Realizando el Cuestionario en la Coordinación de Fiscalización



Realizando el cuestionario en la Coordinación de Contabilidad



Realizando el cuestionario en la Oficina de Administración Financiera



Realizando el cuestionario en la Coordinación de Tesorería

