



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de

San Juan de Lurigancho, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernandez Quispe, Hernan (ORCID: 0000-0002-9737-5620)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro creador por darme la oportunidad de dar un paso más en mi vida profesional, a mi mamita Bernardina Quispe Juárez, quien con su bendición hace que todo marche bien, a mi padre Mario Fernandez Cuellar, quien desde la eternidad estoy seguro que estará muy contento de este logro, a mis hermanos que me apoyaron moralmente, a mi esposa Marisol y mis hijos Almendra y Diego Fernandez que me apoyaron en la redacción de este proyecto.

Agradecimiento

A Dios, a la Universidad César Vallejo, a mi asesor Dr. Marco Antonio Candia Menor y a las personas que han aportado a la investigación.

Índice de Contenidos:

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	vii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y Operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	37
3.6. Método de análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	72
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES	78
VIII. REFERENCIAS	82

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez del instrumento	35
Tabla 2. Alfa de Cronbach de Ambiente Laboral	36
Tabla 3. Alfa de Cronbach de Productividad.	36
Tabla 4. Análisis Descriptivo Univariado Variable 1. Ambiente Laboral	39
Tabla 5. Dimensión 1. Estructura.	40
Tabla 6. Dimensión 2. Responsabilidad	41
Tabla 7. Dimensión 3. Motivación.	42
Tabla 8. Dimensión 4. Desafío.	43
Tabla 9. Dimensión 5. Relaciones	44
Tabla 10. Dimensión 6. Cooperación	45
Tabla 11. Dimensión 7. Estándares.	46
Tabla 12. Dimensión 8. Conflictos	47
Tabla 13. Dimensión 9. Identidad.	48
Tabla 14. Análisis Descriptivo Univariado. Variable 2: Productividad	49
Tabla 15. Cruce de la V1. Ambiente Laboral y la V2. Productividad	50
Tabla 16. Cruce de la D1. Estructura y la V2. Productividad	51
Tabla 17. Cruce de la D2. Responsabilidad y la V2. Productividad	52
Tabla 18. Cruce de la D3. Motivación y la V2. Productividad	53

Tabla 19. Cruce del D4. Desafío y la V2. Productividad	54
Tabla 20. Cruce del D5. Relaciones y el V2. Productividad	55
Tabla 21. Cruce del D6. Cooperación y del V2. Productividad	56
Tabla 22. Cruce del D7. Estándares y V2. Productividad	57
Tabla 23. Cruce del D8. Conflictos y la V2. Productividad	58
Tabla 24. Cruce del D9. Identidad y la V2. Productividad	59
Tabla 25. Pruebas de normalidad	60
Tabla 26. Prueba de hipótesis general	61
Tabla 27. Tabla de correlación de Spearman	62
Tabla 28. Prueba de hipótesis específica 1	63
Tabla 29. Prueba de hipótesis específica 2	64
Tabla 30. Prueba de hipótesis específica 3	65
Tabla 31. Prueba de hipótesis específica 4	66
Tabla 32. Prueba de hipótesis específica 5	67
Tabla 33. Prueba de hipótesis específica 6	68
Tabla 34. Prueba de hipótesis específica 7	69
Tabla 35. Prueba de hipótesis específica 8	70
Tabla 36. Prueba de hipótesis específica 9	71

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Variable 1. Ambiente Laboral	39
Figura 2. Dimensión 1. Estructura	40
Figura 3. Dimensión 2. Responsabilidad	41
Figura 4. Dimensión 3. Motivación	42
Figura 5. Dimensión 4. Desafío	43
Figura 6. Dimensión 5. Relaciones	44
Figura 7. Dimensión 6. Cooperación	45
Figura 8. Dimensión 7. Estándares	46
Figura 9. Dimensión 8. Conflictos	47
Figura 10. Dimensión 9. Identidad	48
Figura 11. Variable 2. Productividad	49

Resumen

La presente investigación titulada “Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú en SJL, 2020”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre las variables Ambiente Laboral y la Productividad, pues fue una investigación de tipo básica de nivel correlacional, siendo ésta de diseño no experimental, para la cual se tuvo una población de 50 trabajadores y una muestra de 30 colaboradores, quienes fueron encuestados a través de dos cuestionario de preguntas, con una serie de ítems relacionadas directamente con los indicadores de cada variable, cuyo resultado fue que del total de los colaboradores del Programa Perú, el 73.3% manifiesta que el Ambiente Laboral es regular, mientras que el 26.70% manifiesta que el nivel es bueno.

De la misma manera se observó favorablemente en la dimensión estructura (bueno 63.3%; regular 10%; malo 3.3%), por su parte el componente motivación muestra algún problema (bueno 20%; regular 76.7%; malo 3.3%), pues no hay incentivos ni recompensas. Asimismo, en la segunda variable Productividad, la estadística da como resultado, un nivel medio del 83.3%, sin embargo, el 16.7% de los encuestados declara que está en una escala alta. Finalmente, del software SPSS se observa el Rho de Spearman ($Rho=0.331$, Sig. (Bilateral) = 0.049; ($p \leq 0.05$), demostrándose que existe una relación débil pero positiva entre el Ambiente Laboral y la Productividad.

Palabras clave: ambiente laboral, productividad, recompensa y motivación.

Abstract

The present investigation entitled "Work Environment and Productivity in the Work Program "Trabaja Peru SJL, 2020," had as its main objective to determine the relationship between the variables Work Environment and Productivity, since it was a basic type investigation of correlational level, this being of non-experimental design, for which there was a population of 50 workers and a sample of 30 collaborators, who were surveyed through two questionnaires, with a series of items directly related to the indicators of each variable, the result of which was that Of the total collaborators of the Peru Program, 73.3% state that the Work Environment is regular, while 26.70% state that the level is good.

In the same way, it was observed favorably in the structure dimension (good 63.3%; regular 10%; bad 3.3%), for its part the motivation component shows some problem (good 20%; regular 76.7%; bad 3.3%), well no there are no incentives or rewards. Likewise, in the second variable Productivity, the statistics give as a result, an average level of 83.3%, however 16.7% of those surveyed declare that it is on a high scale. Finally, from the SPSS software, Spearman's Rho (Rho = 0.331, Sig. (Bilateral) = 0.049; ($p \leq 0.05$) is observed showing that there is a weak but positive relationship between the Work Environment and Productivity.

Keywords: work environment, productivity, reward and motivation

I INTRODUCCIÓN

Se justificó la investigación con los diferentes niveles de vista internacional, nacional y local:

A **nivel internacional**, según el estudio analizado por la Consultoría Internacional Ayming, la falta de motivación laboral afecta directamente proporcional a la Productividad de las instituciones laborales, en algunos países el ausentismo ha aumentado un 20%. La International Labour Organization (ILO), precisa la no asistencia como la ausencia de un empleado que se supone que está presente, sin considerar la licencia sin goce y los días de huelga; a su vez define el ausentismo en el trabajo por razones médicas, como la baja por enfermedad atribuida a la discapacidad de una persona, excepto en el caso de embarazo normal o tiempo por encarcelamiento. (D'Ottone Clemenco, 2006).

A **nivel nacional**, según una encuesta proporcionada por Aptitus, un 86% de ciudadanos peruanos llegarían a renunciar de su trabajo actual si tuvieran un ambiente laboral malo. O sea, el 27% acepta y recibe un puesto de trabajo por la necesidad económica, mientras que el 23% espera una segunda oportunidad al buen trato laboral en sus lugares de trabajo. Asimismo, existe otro análisis realizado por Laborum a nivel nacional donde nos dice que aproximadamente el 30% de los trabajadores que se retiran de sus puestos de trabajos son por la falta de motivación, que no son escuchados y reconocidos en sus opiniones, ello influye en su desenvolvimiento y productividad en el ámbito laboral y profesional.

A **nivel local** este problema es casi cotidiano, como en el Programa “Trabaja Perú”, la cual se encargó para su ejecución a las Municipalidades

Distritales como por ejemplo la de San Juan de Lurigancho. En muchas instituciones laborales de nuestro país el ambiente laboral que se vive es demasiado tenso, ya sea directamente del dueño de la empresa que aplica presión psicológica a los subordinados en el sentido vertical. Asimismo, esa presión laboral llega horizontalmente de los jefes que con el pretexto de producir máximas ganancias y utilidades se olvidan del lado humano, se olvidan del concepto de la dignidad de los colaboradores y en algunos casos se habla de explotación, maltrato humano, daño psicológico es decir maltrato tanto físico como mental llegando al extremo de perder la razón.

El ambiente laboral es un fenómeno que necesita ser estudiado por el grado de impacto que repercute en la producción de los trabajadores, se debe revisar las razones de esta casuística, de esta manera se podrían adoptar estrategias como aumentar la motivación y otorgar recompensas, para elevar la productividad de los trabajadores de este Programa Asistencial del estado en el distrito de SJL de Lima-Perú, donde involucra al personal Calificado y no Calificado de esta entidad del Estado. Tienen severos problemas ante la deficiente motivación que es otorgado a sus trabajadores, se investiga ese problema para descubrir, el motivo del bajo desempeño de sus integrantes.

Nuestro país entró en una etapa de recesión económica y una crisis laboral intensa, el sector informal e independiente estuvo gravemente afectado. Asimismo, las medianas empresas colapsaron y necesitaban una reactivación económica urgente. Ante ello los programas sociales atendieron a la población más vulnerable, sin embargo, nuestros jóvenes y trabajadores independientes e informales necesitaban trabajar para poder subsistir y llevar un pan a la mesa de su hogar.

Para ello surgió el programa social “Trabaja Perú” el cual es dirigido por el Ministerio de Trabajo del Perú y deriva a las municipalidades locales, quienes se dedican a realizar Actividades de Mantenimiento de Parques, reposición de Grass, pintado de rejas y sardineles que estaban en situación de abandono, para lo cual contrataron a mayores de 18 años, que generalmente estaban en situación de pobreza, pobreza extrema, que habían sido afectados por la pandemia.

Todo sucedió en el distrito de SJL, que actualmente cuenta con un millón y medio de habitantes, a raíz de la pandemia se aplicó este programa social donde el ambiente laboral que se vivió no fue de los mejores desde los jefes hasta los trabajadores, conforme pasaban los días los materiales e insumos de trabajo no llegaban, lo cual empezó a disgustar a los trabajadores, el trabajo se volvió monótono es decir rutinario, los trabajadores querían abandonar el trabajo, por las falsas promesas que no se concretaban.

Había diversos factores que evidenciaban el pésimo ambiente laboral como: la indiferencia mostrada por el personal nombrado de la autoridad edil del distrito, cuando el Residente y el Supervisor reclamaban insumos y materiales para el avance de la actividad y estos no llegaban a tiempo, lo cual generó una mala percepción del área Logística de la entidad edil, faltaba completar más del 50% de materiales e insumos de lo que estipulaba el Expediente Técnico; demasiada burocracia para todo tipo de trámite como ingreso nuevo de personal no calificado, renovación de la póliza de seguro; y sobre todo excesiva demora para el pago del personal; el agua mineral para consumo humano que estaba presupuestada para el personal solo llegó el 30%.

Otro inconveniente ocurrido fue que los baños portátiles fueron instalados a la mitad del tiempo de ejecución de la Actividad en los diferentes parques; el agua de riego para el parque que estaba presupuestada llegó solo el 20% y faltando diez días para que acabe la obra recién llegó los arbustos, el Grass natural y la tierra de chacra.

Al final la jefatura de dicho proyecto pusieron de su parte y proporcionaron los implementos, para poder trabajar sin dificultad y lograr la meta fijada. Al contar con los implementos necesarios, se logró ejecutar el 80% de las partidas en el tiempo programado y en reconocimiento a su esfuerzo se les otorgó una constancia de participación, esperando volver a contar con ellos en otra oportunidad.

Esta Pandemia además de desnudar la crisis sanitaria del Perú, hizo lo mismo con la mala Gestión Pública de nuestro país, que improvisó programas sociales, esto revela la deficiente preparación de nuestros profesionales de la Gestión Pública. La relación que existe entre los jefes de las diferentes entidades del Estado y el personal subordinado no debería ser tensa, es cierto que debe implantarse disciplina y orden, pero a su vez debería escuchar las necesidades del personal de mano de obra no calificado.

Esta tesis trata de explicar las relaciones interpersonales del Programa para que el ambiente laboral de un sector de trabajadores del programa Trabaja Perú mejore paulatinamente, incluye al personal estable de la autoridad edil del distrito mencionado y el Equipo Técnico de los diferentes parques que conforman el personal no estable donde incluyen mano de obra calificada y no calificada. Brancato (2011), en su investigación concluye que todo clima laboral

es pieza clave para una empresa, ya que inevitablemente condiciona las actitudes y conducta de los colaboradores.

Habiendo detallado la casuística, se intenta construir una investigación correlacional que mida las variables: ambiente laboral y productividad, en la programación de actividades del Programa Social “Trabaja Perú” para analizar la relación que existe entre ellas, aplicaremos el método de la encuesta como herramienta para la obtención de datos para la finalidad de este estudio, que es encontrar variantes y plantear soluciones en el trato laboral del Programa “Trabaja Perú”.

Podemos mencionar que en el programa “Trabaja Perú” de SJL, había ciertas incomodidades en el ambiente de trabajo y desacuerdos entre subordinados. Existían tres niveles de mando bien definidos: Uno era el Gerente Municipal del distrito mencionado donde estaba el Gerente de Desarrollo Ambiental luego dos ingenieros coordinadores y un encargado de logística, ellos eran personal estable de la Municipalidad. Otro nivel intermedio era dos ingenieros contratados hasta que dure la programación de las actividades, lo cual estaba constituido por un Ingeniero Supervisor, un Ingeniero Residente, quien tenía a su mando un jefe de Cuadrilla, una ayudante de Cuadrilla, un Guardián y por último estaba el personal denominado MONC (Mano de Obra no Calificado).

Para la formulación del problema se plantea como Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el Ambiente Laboral y la Productividad en el Programa Trabaja Perú en el Distrito de SJL en el 2020? . Por ende tenemos los Problemas específicos siguientes : ¿Cuál es la relación entre la dimensión

Estructura y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú en SJL, 2020? ; ¿Cuál es la relación entre la dimensión Responsabilidad y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ; ¿Cuál es la relación entre la dimensión Motivación y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ; ¿Cuál es la relación entre la dimensión Desafío y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020 ? ; ¿Cuál es la relación entre la dimensión Relaciones y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ; ¿De qué forma se relaciona la dimensión Cooperación y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ; ¿De qué forma se relaciona la dimensión Estándares y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ¿De qué forma se relaciona la dimensión Conflictos y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020? ¿De qué forma se relaciona la dimensión Identidad y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?.

El presente estudio se justificó en la teoría de las relaciones humanas, del comportamiento de una empresa, del desarrollo de la misma, del desarrollo conductista, del aprendizaje, estructuralismo funcional y comunicación; debido a que el Programa social en estudio, está obligado a humanizar la administración, tratando de entender el comportamiento humano dentro de su ambiente laboral. Se debe tener en claro que el éxito de toda Gestión es la suma de todos sus colaboradores manteniendo la formalidad. Es necesario el acercamiento de los jefes para apoyar en la solución de inconvenientes que se puedan suscitar, siendo necesario la comunicación recíproca entre los trabajadores no estable y la administración conformada por personal estable.

También tenemos la justificación práctica, que se basa en responder a la interrogante que va a aportar la institución en este caso al Programa Trabaja Perú en sus diferentes niveles administrativos y sociales, ya que debe discernir el lazo entre las dos variables, con el fin de hallar las debilidades y fortalezas del Programa Social.

Asimismo, se justifica Metodológicamente ya que es una investigación de enfoque cuantitativo – no correlacional, consecuentemente pretende evaluar los lazos que existen entre el ambiente laboral y la productividad, porque utiliza datos relativos como testimonios y se basa en entrevistas, es no experimental porque no manipulamos las variables, solo observamos el fenómeno social como tal. También se aplicará el método analítico, ya que describe las causales entre ellas y analiza cada punto de vista.

La investigación plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el Ambiente Laboral y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú del distrito de SJL, región Lima durante el año 2020.

En consecuencia cuenta con los Objetivos específicos : Determinar la relación entre la dimensión Estructura y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Responsabilidad y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Motivación y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Desafío y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Relaciones y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el

distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Cooperación y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Estándares y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Conflictos y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2020 ; Determinar la relación entre la dimensión Identidad y la Productividad del Programa Trabaja Perú en el distrito de SJL, 2020.

Finalmente se establece como Hipótesis General: El Ambiente de trabajo tiene relación con la Productividad del personal del Programa Trabaja Perú en el Distrito de SJL, durante el 2020. Y como Hipótesis Específicas tenemos : La dimensión Estructura tiene relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020 ; La dimensión Responsabilidad posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Motivación posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Desafío posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Relaciones posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Cooperación posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Estándares posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Conflictos posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020; La dimensión Identidad posee relación con la Productividad del Programa Trabaja Perú, en el distrito de SJL, 2020;

II MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se consideran el aporte de algunos autores como antecedentes, tenemos las siguientes investigaciones:

- León (2018), Cuya Tesis “Compromiso Organizacional y su relación con la Productividad Laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016”, cuyo diseño fue no experimental, encuestó a una población de 164 trabajadores, dando como respuesta que la primera variable es bajo en un 57% en el lado afectivo. Asimismo, en la variable Productividad Laboral es bajo en la dimensión técnica al 55% y en la dimensión económica es bajo en un 59%, mientras que en la dimensión social es bajo en 55%. Se comprobó la relación entre las dos variables; demostrada con el coeficiente de correlación de 0,793, además su nivel de significancia fue de 0,01 (bilateral).

- Sosa (2018), Cuyo trabajo “Motivación Laboral y Productividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Ambiental y Acondicionamiento Territorial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - 2018”, cuyo diseño no experimental y nivel correlacional, también aplicó una investigación básica, utilizó 20 preguntas para ambas variables en la escala de Likert. La muestra de 92 trabajadores (probabilístico). Dieron como resultado 63% en el nivel regular para la primera variable, mientras que un porcentaje de 85.9% lo cataloga en alto nivel de productividad laboral, mientras que la correlación de Pearson arrojó 0.883 Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), existe una positiva correlación considerable para la variable motivación laboral y productividad.

- Silva y Ramos (2017), "Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac". Tesis que usó ambos enfoques cuantitativo y cualitativo, además es explicativo ya que investiga que tan afectada se encuentra la productividad de los colaboradores en el ambiente laboral, se entrevistó a 98 participantes en cuatro documentos. Aplicó varios cuestionarios, una de ellas dio como resultado que el 62% siente que sus aportes no son valorados al momento de sugerir ideas. Se optó por la prueba de Tau- b1 de Kendall = -0.254 y un valor de P : 0.008 =0,8%. Se encuentra la relación de las variables ambiente laboral y productividad de los integrantes de la entidad edil mencionada.

- Bajonero (2017), en su disertación de tesis de la Universidad Autónoma del Perú denominada: "Satisfacción Laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C. en el distrito de Asia - Lima 2017", cuya finalidad también era analizar la relación entre las dos variables. Cabe mencionar que este análisis es transversal no experimental porque no se manipula las variables, de diseño correlacional descriptivo ya que describe fenómenos y situaciones. La muestra fue de 39 colaboradores. El Rho de Spearman salió 0.798 y significancia ($p=0,000<0.05$), según la regla se acepta la que se investiga y se concluye afirmando la relación entre las variables.

- Coaila, (2021), En la Tesis titulada "Asertividad y clima laboral en los docentes de la I.E. Señor de los Milagros, Moquegua – 2021", cuya finalidad es identificar la relación entre la asertividad y el lugar de trabajo en las instituciones públicas. De investigación básica, utilizó el diseño no

experimental, sesgado y correlacionado. La comunidad analizada fue de 54 profesores del colegio mencionado. Se prefirió el método de la encuesta, y se utilizó el cuestionario para dichas variables. Dichos efectos establecieron que existe relación significativa ($r=0.975$; p menor que 0.99) entre las variables. Se concluye que a mayor asertividad habrá un mejor horizonte en cuanto al ambiente laboral.

A nivel Internacional tenemos los siguientes aportes:

- Ferraz (2020), "Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria", Tesis elaborada en España tiene como objetivo en dar una atención de calidad al paciente, como método utilizó un cuestionario. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal. Trabajó con tres variables y se tuvo como resultado: no hay relación entre el Estrés y Satisfacción laboral y relación positiva entre el Estrés Laboral y la Salud en General. Se aplicó cuestionarios a 457 sujetos, entre personal sanitario (Enfermeros/as (A.T.S., D.U.E., Grado de Enfermería) y Auxiliares de enfermería (Técnicos Auxiliares de Enfermería, TCAE. Presenta una asociación positiva entre la Salud General y el Estrés Laboral cuyo (ρ -Spearman = 0.683% y $p=0.001$) es la más alta encontrada.

- Flores y Salazar (2019) "La Satisfacción Laboral influye en la Productividad caso: empresa Volcán S.A.", Tesis de la Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia, con una muestra de 19 colaboradores, cuyo resultado ρ -Spearman = 0.866 . El coeficiente de contingencia es mayor $0,279 > 0,05$, en efecto, se rechaza la hipótesis alterna que aceptaba la relación y podemos deducir que

a un nivel de significancia 0,05, no existe coherencia entre las variables de esta pesquisa.

-Pacheco (2019) “Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los fiscales de la seccional Cundinamarca. Tesis de maestría para en Colombia”. Esta Tesis logra estudiar la relación mutua entre la satisfacción laboral y la productividad en este caso en la fiscalía general de la Nación de Cundinamarca. El objetivo general es investigar en qué medida afectan ó repercuten los factores en la satisfacción laboral y la buena productividad de los fiscales de la seccional Cundinamarca. Se pretende aumentar la satisfacción de los directivos frente a los objetivos trazados, pudiendo lograr que se cumplan los metas de la institución y el auge de su productividad.

- Pilla (2018), “El clima social familiar de los empleados y su impacto en la productividad de la empresa Eléctrica Riobamba S.A.” Esta Tesis de Maestría se llevó a cabo en la Universidad de Ambato de Ecuador, cuya finalidad era determinar la repercusión del ambiente social familiar en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Tiene enfoque cualitativo y cuantitativo, se hizo cuestionarios y entrevistas. Dicha muestra estuvo compuesta por 1319 adolescentes de ambos géneros. Dichos resultados obtenidos arrojaron positivamente en cuanto a la relación directa del clima familiar con la satisfacción vital del hijo adolescente, llegaron a calar en la autoestima y diagnóstico depresivo en su vivencia. El 72% de los encuestados, indican que, existe estabilidad en cuanto a la organización y control en la familia de los

trabajadores de EERSA hacia sus miembros. Mientras que el 63% consideran que, en su entorno familiar existe un aparente proceso de desarrollo personal alto.

-Bastidas et al. (2018), cuya tesis "Influencia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda.", de investigación no experimental, de diseño transversal, la muestra se realizó con 60 personas, del cual se tomó el 40% para encuestarlos, se concluyó que la empresa emplea métodos que generan un ambiente laboral óptimo, que sus trabajadores se sientan satisfechos con su labor y hay buenas relaciones ellos. De los resultados todos se sienten satisfechos con el ambiente laboral en que se vive; el 50% de ellos perciben que tienen los mismos objetivos con la institución. Mientras que el 87% están conformes con su salario, mientras que 13% se siente afectado por que tienen que gastar en transportes.

Definiendo a la primera variable Ambiente Laboral es un concepto que tiene gran repercusión en el desempeño del trabajador y por ende en la productividad de la institución. Para poder analizar el enfoque conceptual de las variables citaremos a nuestro autor base, y luego a diferentes autores:

Nuestros autores principales son **Litwin y Stringer (1988)** quienes sostuvieron que el Ambiente Laboral impacta sobre las motivaciones de los colaboradores de la organización y sobre su conducta, el cual tiene influencia en la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa. Asimismo, ellos plantearon nueve dimensiones los cuales son:

Estructura: Es la percepción inmediata que tienen los colaboradores de la empresa acerca de las limitaciones por los trámites engorrosos, que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la institución tiene demasiada burocracia. Sin embargo, Romero (2019), en el plano de estructura organizativa, plantea tener un buen organigrama que conozca el personal, para que tengan claro sus funciones y tener un buen desempeño.

Responsabilidad: Es la percepción que tiene el personal conforme a la toma de decisiones en sus labores, que deben ser autónomas. Si es necesario revisar todo lo que hacen, deben ser supervisados por el jefe.

Motivación: Corresponde al sentir que tienen los miembros de la empresa sobre el grado de incentivo por el trabajo bien ejecutado. Es lo que concierne a la institución en donde usa más la recompensa que la amonestación. En un artículo publicado por Lathigara (2021), recomienda para un grupo de estudiantes universitarios de ingeniería, transmitirle confianza y así motivarlos para el campo laboral.

Desafío: Viene a ser el sentir que tienen los trabajadores sobre los retos que se traza en el trabajo. Es el grado en que la institución promueve y fomenta la toma de riesgos para lograr sus objetivos.

Relaciones: Los empleados deben sentir la existencia de un buen ambiente laboral y de buenas relaciones sociales entre los mismos compañeros, superiores y colaboradores. Según Pilla (2018), las relaciones familiares influyen en el campo laboral del individuo, es decir trasladan el clima social del hogar al trabajo.

Cooperación: Compromiso de los colaboradores en la institución con la productividad, manteniendo una energía de cooperación entre los jefes y los trabajadores del grupo. Se apuesta por el mutuo apoyo, entre ambos niveles.

Estándares: Apreciación de los trabajadores sobre el grado de importancia que le dan las instituciones acerca de las reglas establecidas de productividad.

Conflictos: Es la manifestación de los colaboradores de la institución, de diferentes niveles, suelen escuchar las discrepancias y no vacilan en controlar esos problemas apenas surjan.

Identidad: Es la percepción del acto de recibir y dar recíprocamente entre el colaborador y la institución, quien motiva a los trabajadores, les ofrece seguridad y ellos corresponden con el trabajo.

Sin embargo, la posición del Doctor César A. Chávez Orozco, quien en el 2011 mediante una publicación en la revista de la Universidad Tecnológica Equinoccial denominado: "Impacto del Programa 5S en el Clima Laboral", donde afirma que se entiende por ambiente de trabajo tanto el ambiente físico como el humano, donde se realizan las diferentes tareas que un puesto de trabajo requiere. En esta definición resalta la importancia de la relación social entre compañeros dentro del espacio o entorno laboral. La parte física representa al Ambiente Laboral y la parte humana representa al Clima Laboral, aquí el autor hace una separación conceptual, aunque parezcan sinónimos. Un buen clima laboral motiva a los trabajadores para conseguir las metas, propiciando el compañerismo o cohesión entre ellos y los jefes, incentivando la cooperación con la institución. De esta manera se sienten escuchados e

identificados, mediante la concientización de que el triunfo o fracaso será para todos. Claramente establece por dimensión Las Relaciones Interpersonales, La Motivación, Cooperación y La Identidad.

También tenemos a la agencia (Fox, del Centro de Investigaciones y Servicios Educativos, 2007), sostuvieron que un ambiente laboral perfecto es resultado de una adecuada gestión de procesos, la toma en cuenta del personal a cargo tales como: administrativos, profesores y alumnos. De la misma forma, sustenta que al menos cada centro educativo cuenta con un ambiente distinto, por lo que se concluye que el resultado de metas es directamente proporcional al clima laboral. Así mismo, un clima inestable repercute en la salud del equipo y genera ineficiencia en el colegio. Según esta cita tenemos las siguientes Dimensiones:

- **Relaciones interpersonales**, Salazar et al (2015) es el modelo de relación que admite a un individuo ponerse en el lugar del otro. Al mismo tiempo, ayuda a fortalecer el afecto entre las personas ya sea en casa o en el centro de labores. Permite el compañerismo, la comunicación adecuada, ayudar a los demás.

- **Cohesión de grupo**, Salazar et al (2015) demostraron que la cohesión se da cuando los contactos sociales son muy estrechos, donde existe un grado de familiaridad y franqueza adecuados. En este sentido, es lo que permite que las labores de equipo alcancen los objetivos organizacionales y aumente la productividad.

- **Calidad de vida laboral**, Salazar et al (2015) proponen que esa calidad de vida está dirigida en la respuesta ideal de la organización a los colaboradores, permitiéndoles participar en la toma de determinación y participar en actividades recomendadas por la escuela que promuevan el bienestar, por lo que deberían crear mejores condiciones para sus escuelas en términos de salud mental y física de los estudiantes y profesores.

Asimismo, **Chiavenato (2001)**, define al ambiente laboral desde un punto de vista humanista donde el hombre no es visto como una máquina a diferencia de otros enfoques, que consideran al hombre como parte fundamental de una organización o grupo social; con la finalidad de crear un ambiente de trabajo agradable en todos los aspectos, reduciendo en gran medida los roces y la monotonía.

Para Jambrino et al. (2008), afirma que el ambiente laboral está íntimamente ligado con la cultura, define al clima laboral como toda característica que componen el ambiente de trabajo y que repercuten por lógica en el comportamiento de los trabajadores, tanto positiva como negativamente. A dicho comportamiento lo analiza y fomenta como una conducta humana compleja en la obra de Plazas (2003).

Según **Dave Logan** en su libro “Tribal Leadership” (2008) nos enseña como convertir cualquier tipo de organización en una de máximo nivel, una tribu está conformado de 20 a 150 personas, una compañía pequeña es una tribu y una compañía grande es una tribu de tribus, de acuerdo con la forma que se interrelacionan. Estos niveles son los siguientes:

-Nivel 1: Suelen sentirse alejados de los demás y suelen compartir ideas repulsivas y negativas. Cuando se juntan con otras personas crean hostilidad, las que tienen éxito relativo se les anima a que eliminen su relación con las de tipo 1.

-Nivel 2: Tratan de disimular el desánimo ante los demás. En este grupo los integrantes muestran pasividad contraria sin actuar y sin inmutarse. Su proceder es el del que ha visto todo y de todos modos va a fallar. Suelen victimizarse y esconderse de los jefes. La innovación es casi nula.

-Nivel 3: Los profesionales ahora se motivan afirmando “soy grande” (y tú no). En esta clasificación el conocimiento es innato para los que la luchan, y las personas quieren escalar si el compañero va a perder. Son guerreros solitarios que se quejan de falta de tiempo y de ayuda, pues los demás no son tan buenos como ellos. Empiezan a trabajar en equipo, trabajarán menos y tendrán buenos resultados, disminuirán sus quejas. Comunicarán conocimiento valioso al equipo.

-Nivel 4: Es el paso de “soy grande” a “somos grandes”. Encontrar los valores pilares que compartan para unir a la tribu y una noble causa servicial. Su regla es: “cuanto mayor es el enemigo más poderoso es la tribu”. También dedican su tiempo a promover los valores principales.

-Nivel 5: Aquí las personas trabajan en conjunto para crear un impacto y hacer historia y no para superar a un competidor. El eslogan de ellos sería: “La vida es maravillosa y todo es posible”. Los equipos son capaces de realizar grandes innovaciones. Esta fase es liderazgo puro, visión e inspiración, es un

grupo reducido menos del 1%.

Por tanto, esta investigación va dirigida a ser una sociedad justa con un ambiente laboral ideal, donde el investigador Dave Logan trata de plasmar en su libro.

Según un artículo de una Revista Cubana de Educación Media Superior (Abril, 2009) sostiene que el ambiente laboral representa un soporte fundamental del desarrollo de la estrategia de organización y planificación, impulsando al superior a tomar decisiones en la institución, de acuerdo a la realidad voluble del entorno y sumar para una mejor calidad de vida y servicio que se debe a la sociedad. Esta revista detalla cuatro dimensiones diseñadas y validadas por la OMS/OPS: Liderazgo, Motivación, Identidad y Cooperación.

Liderazgo: Según Stephen es la influencia ejercida sobre un sector de personas y conseguir las metas trazadas y así satisfacer las necesidades de sus miembros. Direccionar el liderazgo para conseguir excelente relación con sus colaboradores, lo cuál podría ser muy sesgado para la efectividad. De ahí que se debe tener una buena dirección en el Programa Trabaja Perú, requiere que los líderes como los ingenieros residentes y supervisores tengan un rumbo definido para conseguir el reto y conducir al personal de mano de obra no calificado a la obtención de los objetivos trazados como cumplir con la programación de actividades en el mantenimiento de los parques.

El Dr. Castell-Florit (2007) califica al liderazgo como efectivo si existe un equilibrio en el logro de las metas a corto plazo, es exitoso como resultado

final del trabajo, tiene un efecto positivo en los subordinados y los hace desarrollarse tanto como sea posible. La dimensión Liderazgo comprende los siguientes indicadores: el trabajo en equipo y Dirección, también el Estímulo a la excelencia y Solución de discrepancias y conflictos. Además, Mercedes Gurley (2003), lo toma como dimensión y lo separa en seis indicadores: estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso.

Motivación: Robbins (1999) definió a la motivación como la iniciativa de hacer un alto grado de esfuerzo para conseguir los objetivos de la organización, dirigidos a la capacidad de satisfacer necesidades individuales particulares. Por lo tanto tenemos los indicadores como la compensación, seguridad en el trabajo, oportunidades de desarrollo profesional, particularidades de la labor asignada, relaciones laborales, y la percepción del buen trato recibido.

Identidad: Se refiere al acto de recibir y dar recíprocamente entre el colaborador y la institución, quien incentiva a los colaboradores, los recompensa económicamente, les otorga seguridad y ellos responden con el trabajo y ganas de terminar sus tareas.

Cooperación: Es una dimensión que involucra la colaboración de los trabajadores formales o informales para lograr las metas trazadas en la organización, demostrando compromiso con la productividad, haciendo compatibles los intereses, mediante el Intercambio de información e involucrándose en el cambio. También Ashkanani (2012) sostiene que es necesaria la colaboración entre los trabajadores para maximizar los servicios y bienestar de los trabajadores.

De estas nueve dimensiones, el más utilizado por los investigadores que le dan mayor énfasis es la dimensión Motivación en su indicador Recompensa, podemos afirmar que en este Programa social “**Trabaja Perú**”, es menester dar al trabajador más eficiente y acomedido, algún incentivo que aliciente dicha participación. De esta manera alimentamos en el subconsciente del colaborador a desarrollar sus habilidades y aptitudes. También de sus compañeros, al observar que su colega ha sido galardonado o recompensado, aumenta sus ganas de salir adelante. Malagón S. (2005), analiza el tema de los incentivos a través de un sistema de compensaciones, que compagine con la visión de la entidad.

Pero Alva (2006), en su investigación propone que la variable Motivación se debe disgregar en tres dimensiones: capacitar al personal; promover a un puesto superior y la tercera mejorar su salario.

Según Chiavenatto (2002), los incentivos o recompensas refuerzan actividades, aumentan la conciencia y la responsabilidad del colaborador en el grupo, aumenta el espíritu de equipo y resalta el excelente desenvolvimiento. Según Skynder (1950) en el cerebro humano el neurotransmisor llamada dopamina puede estimular la recompensa, el incentivo a realizar algo, que generan un comportamiento repetitivo que se engancha. Este científico realizó varios experimentos con animales y seres humanos, que es materia de otras investigaciones. Asimismo, Mantero (2018) en su trabajo de fin de grado, analiza esa sensación de placer en el cerebro cuando se activa frente a ciertos estímulos en la persona.

La Definición de nuestra segunda variable **La Productividad**, según nuestros autores bases Cequea et al. (2011) se sustentan en que La productividad es el resultado de mejores relaciones humanas, que tiene relación con la intervención de los trabajadores en las decisiones y la resolución de inconvenientes. Asimismo, nuestros autores base se dividieron en dos dimensiones bien marcadas, que se muestran en los trabajadores cuando se desenvuelven en las instituciones: ellos son (a) dimensión psicológica y (b) dimensión psicosocial.

Dimensión Psicológica: Se refiere a la satisfacción de las exigencias personales a través de procesos psicológicos que se interiorizan en el trabajador a consecuencia de su historia y expectativas. Cuyos indicadores son: Motivación, Competencias, Satisfacción, Identificación y Compromiso. Para Lorenzo (2018), en su tesis concluye que la productividad laboral guarda relación con la competencia, que son dos constructos directamente proporcionales, según su hipótesis planteada.

Dimensión Psicosocial: Se refiere a la interacción con sus compañeros para satisfacer necesidades comunes, tienen relación con el desenvolvimiento grupal y la conducta humana en la institución. Tenemos como indicadores: Cohesión, Conflicto, Participación, Cultura y Liderazgo.

El indicador **Motivación** es referido al esfuerzo trazado para satisfacer un objetivo, los colaboradores buscarán satisfacerla en cambio el objetivo de los gerentes será como motivar e inducir al personal. Vemos que Duarte (2006) ha demostrado la relación de la motivación en los resultados de la Productividad en la empresa. En su investigación confirma que todo esfuerzo es

correspondido con una recompensa, ello conlleva transmite una actitud positiva en la mente del trabajador. Así mismo, Kruger & Rootman (2010) sostienen que los encargados deben obtener información de sus empleados para entender sus necesidades y que factores de motivación consideran los más importantes.

El indicador **Satisfacción** es un constructo medido como un comportamiento global de un trabajador hacia su institución (Moyes et al.,2006). Sin embargo, de acuerdo con Robbins y Judge (2009) y Locke (2004) la satisfacción laboral subjetivamente es una situación de afectividad, emotivo e indudable, es el resultado del trabajo que se realiza. En un artículo de Di Tecco (2020), se adiciona a la Satisfacción, la evaluación, con el fin de observar la intervención, que cosa funciona, hacia quien y en qué circunstancias.

Según Siliogkas et al. (2021), en su investigación: "Leadership style and job satisfaction of employees in a military hospital", a partir de su muestra concluyó que los factores más relevantes de la satisfacción laboral son la empatía entre el jefe y los colaboradores ; la ausencia de ascensos y la carencia de incentivos económicos.

El indicador Identificación o Compromiso con el trabajo guarda relación con la identidad psicológica del individuo con su trabajo, o la debida claridad que le da el empleado a su centro de labores para su autoestima, es la fuerza psicológica que el ser humano valora la actitud como algo de suma importancia (Robbins & Judge, 2009). Pero Ikeler (2019), sostiene que el empleo precario y las tareas repetitivas disminuyen la identidad laboral, pero aumenta la solidaridad de los colaboradores.

El indicador competencia integra todos los razonamientos y las condiciones técnicas (habilidades) e interpersonales del trabajador (Robbins & Judge, 2009, Caballero & Blanco, 2007; Alles, 2007). Es el conjunto de aptitudes y conocimientos que se adquieren para lograr la eficiencia en el trabajo y alcanzar las metas.

El indicador cohesión es un indicador de dimensión psicosocial que se observa en los grupos, por ende, mantiene a las personas mimetizadas muy afectivamente, en la obtención de sueños comunes que se trazan en la institución.

El indicador participación en su contexto se emplean técnicas para participar, los cuales fijan el desarrollo del efecto positivo sobre su rendimiento. Proporcionalmente, a mayor participación en el trabajo aumenta la motivación y la satisfacción, así como el grado de compromiso con la institución.

El indicador conflicto se manifiesta cuando una persona o un grupo avistan diferencias o discrepancias entre sí o con el grupo, dirigidas hacia el lado afectivo (Robbins & Judge, 2009; De Dreu & Beersma, 2005).

El indicador cultura organizacional es un conjunto de ideas y creencias que los sujetos perciben respecto de la institución. Son actitudes y conductas cuando las personas persiguen un fin común. (Schein, 2004)

El indicador Liderazgo es la capacidad de motivar a sus colaboradores para lograr un máximo de productividad eficiente. Un buen líder debe ser un motivador, debe dar el ejemplo con su comportamiento, alimentando la

comunicación abierta dispuesto a escuchar. (Robbins & Judge, 2009; Yukl, 2008).

Sin embargo, Gil (2012) define a la variable Productividad fijado en el modelo mecanicista, donde clasifica a la persona como facilitadoras del uso de las máquinas, donde la productividad, la agilidad y la continuidad son factores valiosos, principalmente como variables moderadoras de la eficiencia. El desempeño laboral que menciona Taylor se caracteriza por medios fisiológicos, trabajo, orden ideal y método de propulsión.

Miranda & Toirac (2010) definen a la productividad como un indicador que tiene gran impacto en el sector empresarial, sostienen que los procedimientos se desarrollan para producir bienes, estos productos pueden convertirse en insumos para otros procesos, y para estar seguro que los objetivos se cumplan, es fundamental medir el desempeño de los elementos.

Los factores de la productividad pueden ser la eficacia y la eficiencia. Los recursos humanos son una parte imprescindible en el desarrollo de las instituciones, los colaboradores deben estar motivados, deben sentirse escuchados, que sus opiniones suman. Asimismo, deberían contar con todos sus beneficios sociales para poder mejorar su productividad. Las dimensiones de la Productividad son los recursos utilizados, Cantidad de Producción, Reducción de Costos y Efectividad.

Al respecto, Robbins y Judge (2013), establecen que la productividad es el máximo nivel analítico en una organización. Una institución logra tener productividad si consigue sus objetivos al convertir insumos en productos

finales, al mínimo costo posible. En efecto, la productividad depende de dos indicadores: la eficacia que lo define como conseguir los objetivos a como dé lugar; mientras que la eficiencia es conseguir las metas de manera óptima.

EPISTEMOLOGÍA

El Ambiente Laboral tiene un sustento filosófico en el libro más antiguo de la historia: la Biblia. En el primer capítulo Génesis, donde describe el inicio de la humanidad y la creación divina de las especies y el hombre como un ser superior racional, su convivencia con el entorno natural en una suerte de paraíso como el huerto del Edén. Aquí se inicia el primer Ambiente Laboral de la humanidad para mejorar o aumentar la satisfacción laboral de sus integrantes y así obtener mejores escalas de productividad para su supervivencia.

Asimismo, la productividad laboral basa su sustento filosófico consecuentemente en la Biblia en la metáfora de la los Cinco Talentos en el libro de Mateo dentro del capítulo veinte y cinco, cuenta que un amo repartió cinco, dos y un talento respectivamente a tres siervos proporcionalmente a su demostrada capacidad, los dos primeros demostraron su Productividad con el cien por ciento de ganancia mientras que el último no produjo nada, solo devolvió lo que recibió. Esto amargó al dueño, quien echó al siervo ineficiente. Entonces se concluye que como colaboradores de una institución cualquiera estamos supeditados a producir y ser responsable de la tarea que se nos encomienda, para lograr el objetivo de una empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación que aplicamos es de enfoque cuantitativo, porque se centra en aspectos observables y tangibles, (Landeau, 2007). Nuestra variable es cuantitativa porque es propenso a ser medido ó contado, en cambio una variable cualitativa es una particularidad no numérica del individuo, Carballo et al. (2016). El diseño de estudio es no experimental (ex-post-facto) por lo que se describe algo ya ocurrido y no se manipulan las variables y solo contemplamos los sucesos en su contexto natural para luego analizarlos. (Hernández, 2010). El diseño de este estudio según Hernández, (2010) es Correlacional, puesto que su finalidad es medir el grado de relación entre las variables de investigación. Además, esta Correlación es Positiva, porque ambas variables son directamente proporcionales, y es de corte transversal propositivo, ya que la investigación se realiza en un momento determinado. (Landeau, 2007). Pero según Aspers (2019), afirmó que en una investigación cuantitativa siempre hay elementos de origen cualitativos.

Según Ortiz (2015), todo enfoque se sustenta en un paradigma, viene a ser la estrategia general en el proceso de construir el problema científico. Mientras que el enfoque orienta la dirección general de la investigación, el método es más preciso, pregunta de qué forma se realizará la investigación.

Según Alvitres (2000) la investigación es básica cuando pretende hacer una descripción, explicación o predicción y es aplicada cuando estructura procedimientos y aplica estrategias. Ochoa (1989), asegura que ambos tipos

de investigación de cruzan, pero la aplicada no abarca el nuevo conocimiento, en cambio la básica resalta cosas útiles y prácticas.

Según Bunge (1960) sostiene que una investigación es básica, porque parte de un marco teórico y se queda en él. En cambio, en la Investigación aplicada el investigador busca una resolución final sobre un conocido problema.

En conclusión, nuestra investigación es básica porque se inicia desde un marco teórico y además intenta explicar, describir una situación en un momento dado.

3.2 Variables y Operacionalización

Según Gamarra et al. (2016) señalan que la variable es una propiedad, cualidad o característica que a través del tiempo varía consigo mismo, lo cual es observable y medible.

Citando a Sánchez et al. (2018) afirmaron que la operacionalización de la variable, es aquella determinación que el investigador realiza para poder medirla o en todo caso manipularla. Por tanto, nuestra primera variable Ambiente Laboral, es la variable independiente V_x , y la segunda variable La Productividad es la variable dependiente V_y .

Definición Conceptual de Ambiente Laboral

La Primera Variable tenemos su definición según nuestros autores principales Litwin y Stringer (1968) como las percepciones que el obrero tiene respecto de las estructuras y procesos que ocurren en el lugar de trabajo, además sostuvieron que el Ambiente Laboral impacta sobre las motivaciones

de los colaboradores de la institución y sobre su conducta, el cual tiene influencia sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la entidad.

Definición Operacional de Ambiente Laboral

Según Arias (2006) afirma que las dimensiones son los elementos de una variable compleja, pero no todas las variables pueden desarticularse, lo cual se les denomina variables simples.

La Definición Operacional de esta variable según nuestros autores principales se aplicarán en las nueve dimensiones: (a) Estructura; (b) Responsabilidad; (c) Motivación; (d) Desafío; (e) Relaciones; (f) Cooperación; (f) Estándares; (g) Conflictos e (h) Identidad

Los indicadores que se tomarán en cuenta según ellos son:

En la variable Ambiente Laboral, los indicadores de la Dimensión Estructura son: burocracia, jerarquía y planificación; los indicadores de la Dimensión Responsabilidad son: verificación, iniciativa y conciencia; los indicadores de la Dimensión Motivación son: recompensa, crítica y sanción; los indicadores de la Dimensión Desafío son: riesgo, precaución y reto; los indicadores de la Dimensión Relaciones son: confraternidad y comunicación libre; los indicadores de la Dimensión Cooperación son: desconfianza y compromiso; los indicadores de la Dimensión Estándares son: desempeño y rendimiento; los indicadores de la Dimensión Conflictos son: sinceridad y discrepancia; los indicadores de la Dimensión Identidad: lealtad e identificación.

Escala de Medición

Sánchez et al. (2018) conceptuaron a la palabra escala como una herramienta de medición los cuales pueden ser: ordinales, nominales, de intervalos y de razón o proporción, éstos se asignan a las personas aplicándolos símbolos o un valor numérico. Las escalas de medición nos van a permitir realizar un tipo determinado de operaciones con los números. Para la primera variable aplicaremos la ordinal tipo Likert con cuatro niveles: nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Definición Conceptual de La Productividad

La Definición Conceptual de la segunda variable, según nuestros autores bases Cequea et al. (2011) se sustentan en que La productividad es el resultado de mejores relaciones humanas, que tiene relación con la intervención de los trabajadores en las decisiones y la solución de inconvenientes

Definición Operacional de La Productividad

La Operacionalización de nuestra segunda variable Productividad: está sustentada por Cequea et al. (2011) quienes clasificaron en dos dimensiones bien marcadas que se manifiestan en los trabajadores cuando actúan en las instituciones: ellos son (a) Dimensión Psicológica y (b) Dimensión Psicosocial.

Los indicadores de la Dimensión Psicológica son: Motivación, Competencias, Satisfacción, Identificación y Compromiso. En la Dimensión Psicosocial tenemos: Cohesión, Conflicto, Participación, Cultura y Liderazgo.

Escala de medición:

Stevens propuso que, a partir de su concepto clásico de representar números a objetos o sucesos de acuerdo con reglas, cuatro escalas nominales, ordinales, de intervalo y de razón, que luego serían cinco con la escala de intervalo logarítmico. La escala ordinal representa el orden de las cosas o las particularidades de las personas y están ordenadas por rango. En cambio la escala nominal comprende de dos o más categorías recíprocamente excluyentes. Cuando son dos solamente, se llama escala nominal dicotómica.

Mismamente para nuestra segunda variable, la escala de medición será ordinal tipo Likert, el rango que se usará está comprendido por cuatro niveles: nunca, a veces, casi siempre y siempre, la relación de preguntas se realizó consecuentemente con los indicadores de las dimensiones de cada variable, además la validación del instrumento de medición se realizó con los especialistas de la UCV.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población:

Según Salas (2018). Se puede considerar a la población como un conjunto de elementos con similares características, los cuales son visualizados, simbolizan un universo, asimismo el investigador define el censo como un suceso planeado con el cual se logra el análisis de una o más particularidades de una población. La población de estudio está comprendida por 50 trabajadores, que comprende el personal de mano de obra no calificado, ellos están directamente inmiscuidos y comprendidos en el estudio que se llevó a cargo.

Criterio de inclusión:

Todos los trabajadores encargados en las actividades de mantenimiento del Parque Girasol del AH El Arenal Alto Sector Juan Pablo II de SJL, quienes estuvieron involucrados en las labores de campo.

Criterio de exclusión:

Con el objetivo de no diferir los resultados estadísticos de este estudio se decidió excluir al personal nombrado de mano de obra calificada del área de administración de la Gerencia de Desarrollo Ambiental de la entidad edil de San Juan de Lurigancho, ya que ellos no están involucrados en este estudio. Sin embargo, también están excluidos el Personal Contratado por la misma Municipalidad como son: el jefe de Cuadrilla, Ayudante de Cuadrilla, el Ing. Residente y el Ingeniero Supervisor, los que están en campo. Así mismo, los que están en oficina son los administrativos que también manejan otros parques.

Muestra:

Del cid, Méndez y Sandoval, (2007) sustentaron que en casos en que la población es demasiado grande se opta por tomar una muestra representativa de la población, por supuesto con las mismas características. Por lo tanto, se aplicará el instrumento de medición a treinta (30) colaboradores, que fueron seleccionados a criterio del investigador.

Muestreo:

Por otro lado, existen dos formas de muestreo: el probabilístico y el no probabilístico, en el primero cualquier miembro de la población puede ser elegido al azar, en tanto para el segundo, hay un conocimiento anterior y es

el investigador quien elige a su criterio puede ser a propósito, muestreo por cuotas, ó tal vez muestra de personas voluntarias entre otros. En este caso se hará un muestreo con 30 personas que son las más representativas, porque han sido los trabajadores más proactivos y ordenados. Entonces usaremos el muestreo por conveniencia de tipo censal. Según Arias (2006) conceptualiza a la muestra como un pequeño conjunto finito que se extrae de la población en estudio.

Unidad de análisis:

Sánchez, et al. (2018) concluyeron que las unidades de análisis corresponden a la mayor representatividad respecto al objetivo específico del estudio en una medición. Esta unidad en el presente trabajo estuvo conformada por 30 trabajadores de la mano de obra no calificada del Programa Trabaja Perú, los cuales se observan muy bien relacionados con el manejo de las Actividades de Mantenimiento del Parque Girasol.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Méndez y Sandoval (2007), la encuesta es un sistema estandarizado para recoger información ya sea escrita u oral, también se utilizan otras alternativas conformadas en una lista de ítems (llamada cuestionario).

La técnica que se usará en este estudio será la encuesta, mediante la cual se recolectarán los datos de 30 colaboradores del Programa Trabaja Perú. Este instrumento de recopilación de datos consta de 24 ítems para la primera variable y 20 ítems para la segunda variable, que están en

concordancia con los indicadores y dimensiones formulados para cada uno de ellos. Estos ítems siempre se formulan afirmativamente, que se le da cuatro alternativas según la escala de medición ordinal tipo Likert (Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Validez:

Hernández et al. (2014) sostuvieron que los requisitos de toda medición son: confiabilidad, validez y la objetividad. La confiabilidad se enlaza al grado de certeza, cuando se aplique continuamente un instrumento a la misma persona, resulta efectos iguales sin dejar de tener relación. Mientras que la validez es la fuerza en que el instrumento magnífica a la variable para medir.

La Universidad César Vallejo emitió un documento que se denomina “Validez de Juicio de Expertos” en el cual se realizó el llenado de los requisitos para tal efecto, como la definición de las variables, dimensiones e indicadores utilizados según el autor base, así mismo también se llenó los dos cuestionarios a utilizar con sus respectivos ítems, luego se envió por correo a tres expertos en la materia. Luego los especialistas respondieron vía correo para corregir las observaciones de los cuestionarios, para finalmente emitir su certificación con rúbrica. Dicha certificación se adjunta en los anexos de la presente investigación.

Tabla 1

Validez del instrumento

Experto	Grado académico	Aplicable
Candia Menor, Marco Antonio	Doctor	Si
Salazar Oliva, Pedro Luis	Magister	Si
Saavedra Villar, Pablo	Doctor	Si

Fuente. Certificado de validación de expertos

Análisis de Fiabilidad:

Sánchez et al. (2018) analizaron la fiabilidad como un sinónimo de certeza ó confiabilidad de que un instrumento es firme y seguro en sus resultados, es decir, tras aplicar continuamente el mismo instrumento el resultado no varía. El Alfa de Cronbach es muy utilizado por los tesisistas, para medir el grado de confianza en ítems politómicas.

Por tal motivo se realizó un examen piloto para afianzar la calidad del instrumento, en consecuencia, se aplicó la encuesta a 10 colaboradores representativos del Programa Trabaja Perú para medir el nivel de fiabilidad en nuestro estudio de investigación, la cual según el SPSS presenta una buena fiabilidad, ya que el Alfa de Cronbach es igual a 0.901 en la primera variable Ambiente Laboral.

Tabla 2

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de Ambiente Laboral

Alfa de Cronbach	N de Items
0.901	24

Fuente: Elaboración propia

El análisis de confiabilidad dio como resultado un Alfa de Cronbach = 0.901, ya que se ubica cerca de la unidad, lo que indica que el instrumento es confiable. Mientras que en la segunda variable Productividad el Alfa de Cronbach sale 0.736

Tabla 3

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de Productividad.

Alfa de Cronbach	N de Items
0.736	20

Fuente: Elaboración propia

Según la Psicóloga Mónica Mondragón en una publicación clasifica al coeficiente de Alfa de Cronbach:

De 0.51 a 0.75 es una correlación positiva considerable

De 0.76 a 0.90 es una correlación positiva muy fuerte

De 0.91 a 1.00 es una correlación positiva perfecta

Fuente. basado en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

3.5. Procedimientos:

La presente investigación se puso en conocimiento a través de una Carta de Presentación al Gerente de Gestión Desarrollo Ambiental, detallando personalmente el tenor y mediante correo corporativo, la finalidad del estudio, asimismo, se comunicó por mesa de partes virtual a la autoridad edil, el trabajo consecuente para la consecución de los datos, por ende se aplicó el cuestionario a 30 trabajadores de mano de obra no calificada, cuyo personal está involucrado en el trato directo de los jefes respecto a la Actividad de Mantenimiento del Parque Girasol.

3.6. Método de análisis de datos:

Según **Pérez (2016)** la estadística descriptiva se aplicó en el trabajo de tesis cuando nos proponemos como objetivo obtener un resumen claro e interpretativo entérminos prácticos de los aspectos básicos de una serie de datos (muestra), mientras que La estadística inferencial representa un conjunto de técnicas más complejas cuya finalidad consiste en poder efectuar deducciones y proponer evidencias científicas sobre una población origen a partir de los datos registrados en una muestra concreta. Según este autor la diferencia de ambas estadísticas radica en el método a interpretar las muestras, la primera nos da un resumen de estas muestras y la segunda deduce a partir de ellas para posteriormente plantear nuevas evidencias científicas.

3.7. Aspectos éticos:

Sustentándose en Martín (2013), este estudio examina cuatro principios de investigación: el principio de autonomía porque siempre respeta los derechos de autor y la propiedad intelectual, utilizando referencias para usar de acuerdo con los estándares de la norma APA, y como soporte informático se utilizó al TURNITN para ubicar y evitar posibles similitudes y duplicaciones; el principio de beneficencia de los resultados de la investigación es hacer recomendaciones en beneficio de la entidad y los participantes de la administración pública. (Family Health International, 2005) Siurana, (2010) señaló que, de cualquier manera, sigue prevaleciendo el anonimato para no dañar su imagen de alguna manera, y en definitiva el principio de justicia porque todos los compañeros son tratados de manera justa, evitando poner en peligro su salud.

.IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo Univariado.

Tabla 4

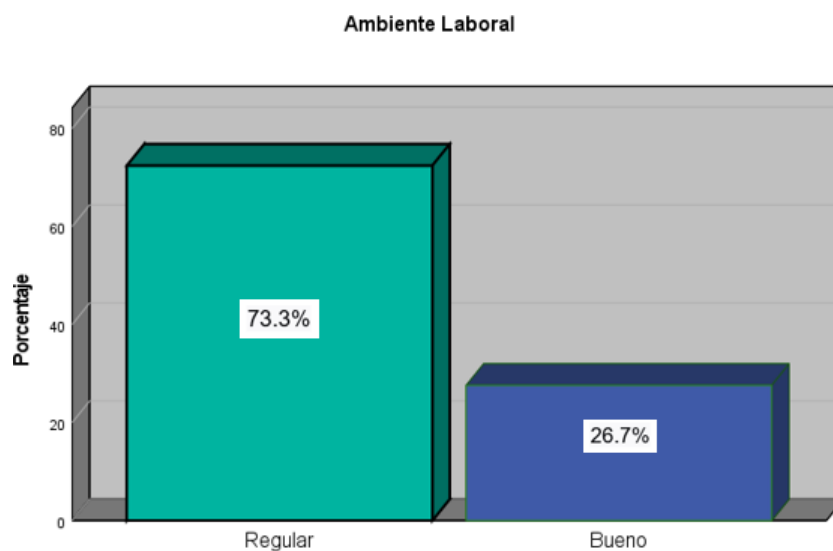
Variable 1. Ambiente Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	22	73.3
	Bueno	8	26.7
Total		30	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 1

Variable 1. Ambiente Laboral



Del análisis de la Tabla y Figura de la variable se concluye que, del total de colaboradores del Programa Perú, el 73.3% manifiesta que el Ambiente Laboral es regular, mientras que el 26.7% manifiesta que el nivel es bueno.

Tabla 5

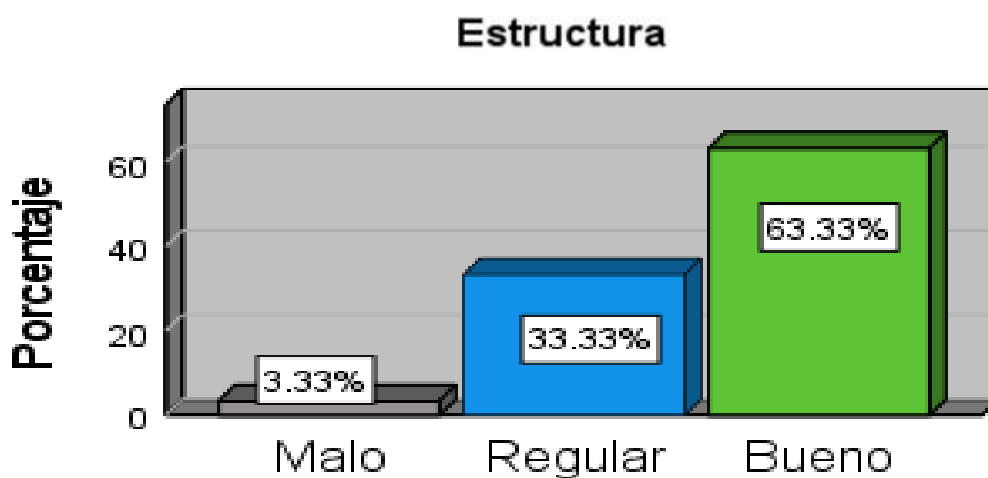
Dimensión 1. Estructura.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3.33
	Regular	10	33.33
	Bueno	19	63.33
Total		30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 2

Dimensión 1. Estructura



De acuerdo con la naturaleza de la primera dimensión de la primera variable, el 3.3%, es decir una persona, califica que la estructura se da en un nivel malo mientras que el 33.3% ,10 personas, manifiestan que se desarrolla en un nivel regular y el 63.3%, 19 personas, en nivel bueno.

Tabla 6

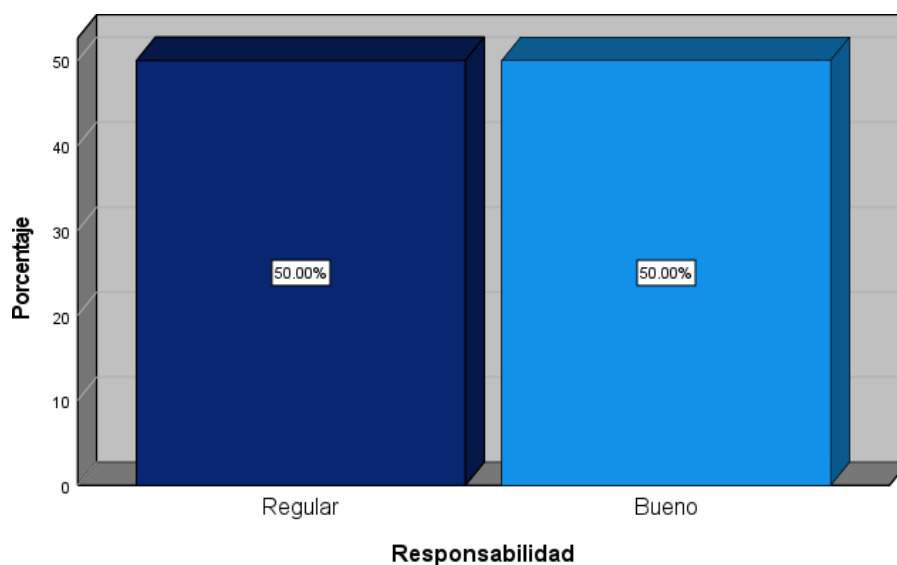
Dimensión 2. Responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	15	50.00
	Bueno	15	50.00
Total		30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 3

Dimensión 2. Responsabilidad



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Responsabilidad se concluye que del total de colaboradores del Programa Trabaja Perú, el 50% manifiesta que su grado de percepción en cuanto a la responsabilidad es regular, de igual manera el otro 50% manifiesta que el nivel es bueno.

Tabla 7

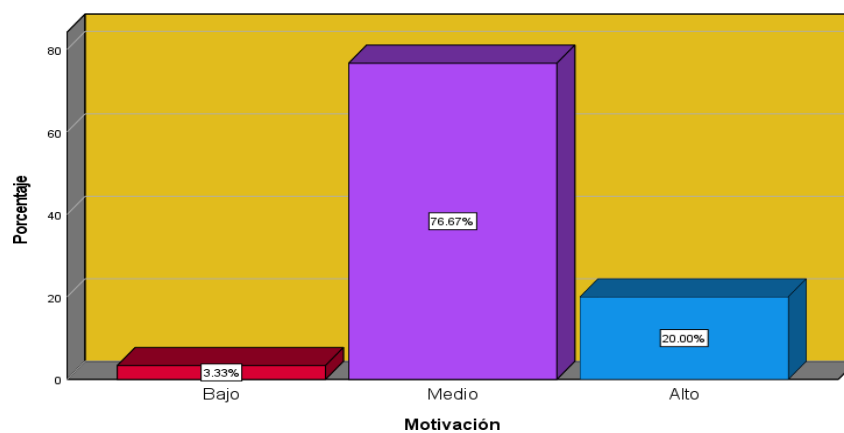
Dimensión 3. Motivación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3.33
	Regular	23	76.67
	Bueno	6	20.00
	Total	30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 4

Dimensión 3. Motivación



Del análisis de la Tabla 7 y Figura 4 de la dimensión Motivación se concluye que del total de trabajadores del Programa Trabaja Perú, el 3.3% manifestó que el nivel de motivación es bajo, mientras que el 76.7% indica que el nivel es medio, y finalmente el 20% manifestó que está en un nivel alto.

Tabla 8

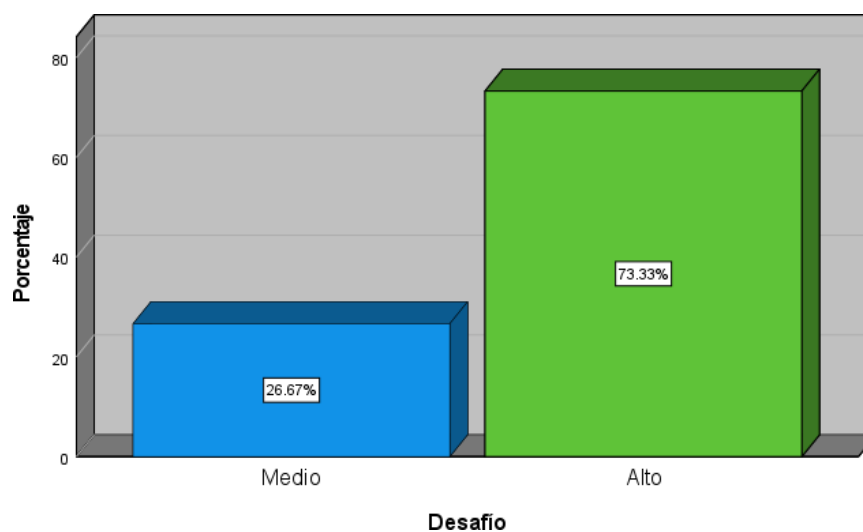
Dimensión 4. Desafío.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	8	26.67
	Alto	22	73.33
Total		30	100.0

Fuente. Elaboración propia

X Figura 5

Dimensión 4. Desafío



De la evaluación de la Tabla y Figura de la dimensión Desafío, se concluye que del total de colaboradores del Programa Trabaja Perú, el 26.7% tiene la percepción que el nivel de esta dimensión en el Programa Trabaja Perú es media, mientras que el 73.3% expresa que está en una escala alta.

Tabla 9

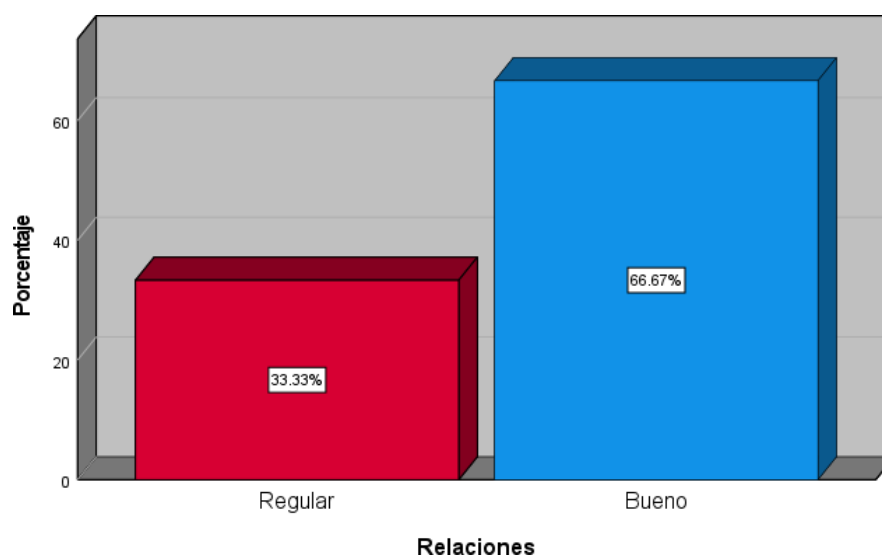
Dimensión 5. Relaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	10	33.33
	Bueno	20	66.67
Total		30	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 6

Dimensión 5. Relaciones



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Relaciones se concluye que del total de colaboradores del Programa Trabaja Perú, el 33.3% expresa que las relaciones entre empleados del Programa son de un nivel regular, mientras que el 66.67% indica que el nivel es bueno.

Tabla 10

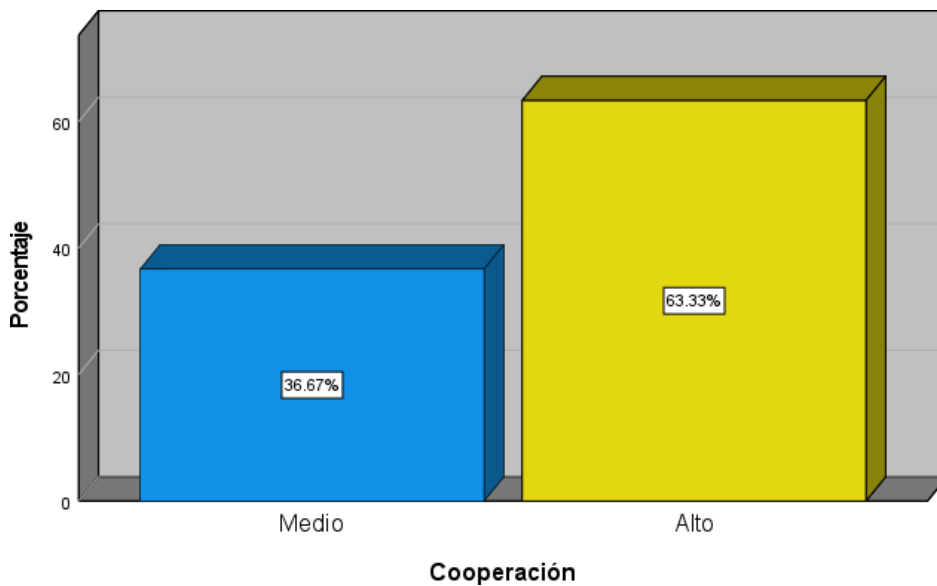
Dimensión 6. Cooperación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	11	36.67
	Bueno	19	63.33
Total		30	100.0

Fuente. Elaboración propia

Figura 7

Dimensión 6. Cooperación



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Cooperación se concluye que, del total de colaboradores del Programa Perú, el 36.67% manifiesta que el nivel de esta dimensión es regular, mientras que el 63.33% manifiesta que el nivel es bueno.

Tabla 11:

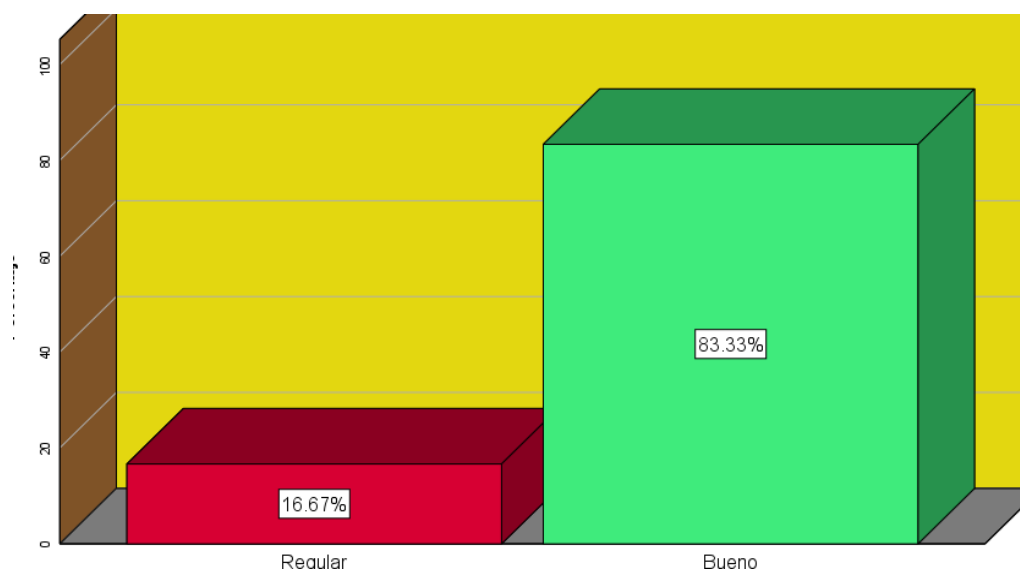
Dimensión 7. Estándares

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Regular	5	16.67
Bueno	25	83.33
Total	30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 8

Dimensión 7. Estándares



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Estándares se concluye que del total de colaboradores del Programa Trabaja Perú, el 16.67% tiene la percepción que esta dimensión en el Programa es de nivel regular, mientras que el 83.33% expresa que el nivel es bueno.

Tabla 12:

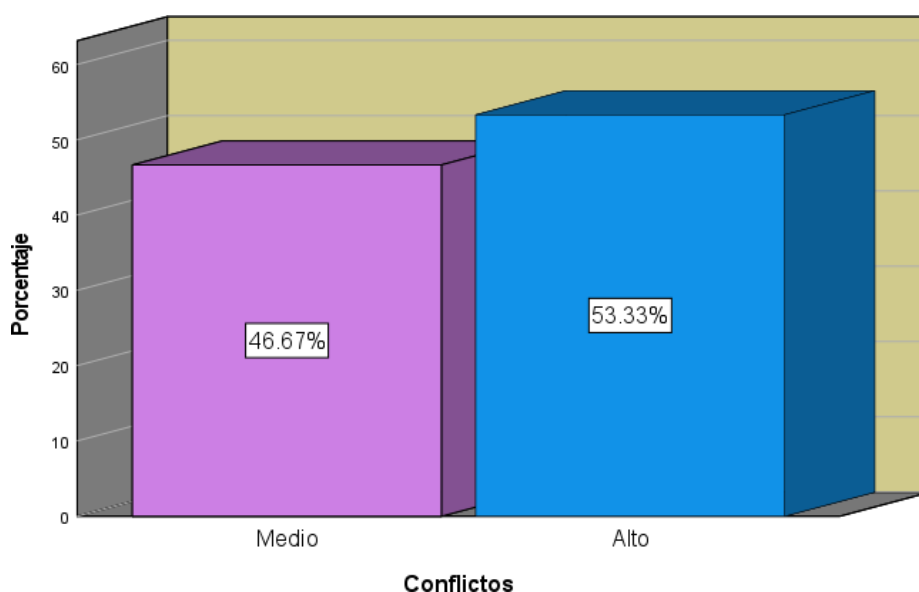
Dimensión 8. Conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	14	46.67
	Alto	16	53.33
Total		30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 9

Dimensión 8. Conflictos



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Conflictos se concluye que del total de colaboradores del Programa Trabaja Perú, el 46.67% tiene la percepción que el control de esta dimensión es de nivel medio, mientras que el 53.33% manifiesta que está en un nivel alto.

Tabla 13:

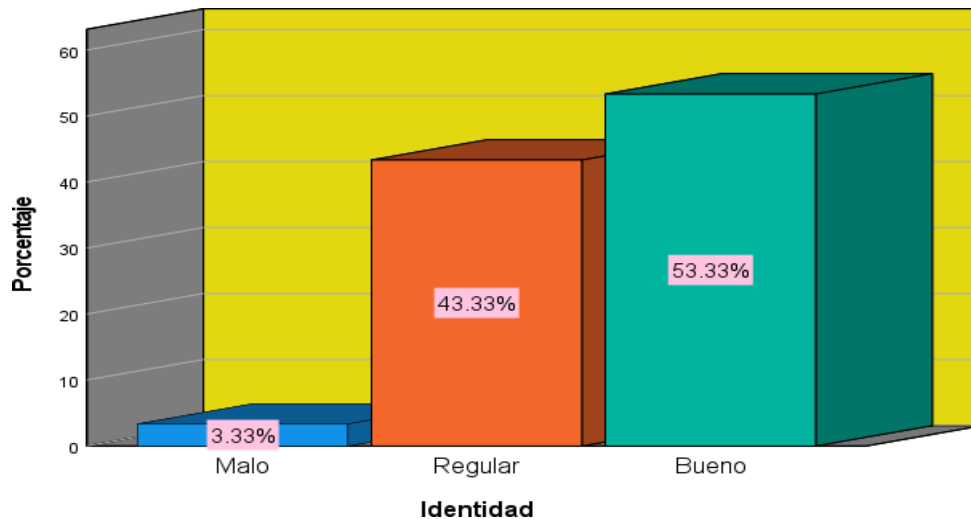
Dimensión 9. Identidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	3.33
	Regular	13	43.33
	Bueno	16	53.33
Total		30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 10

Dimensión 9. Identidad



Del análisis de la Tabla y Figura de la dimensión Identidad se concluye que, del total de trabajadores del Programa Trabaja Perú, el 3.3%, o sea una persona tiene la percepción que está en un nivel malo, pero el 43.3% con 13 personas lo clasifica en una escala regular, mientras que el 53.3% con 16 personas está en un nivel bueno.

Tabla 14:

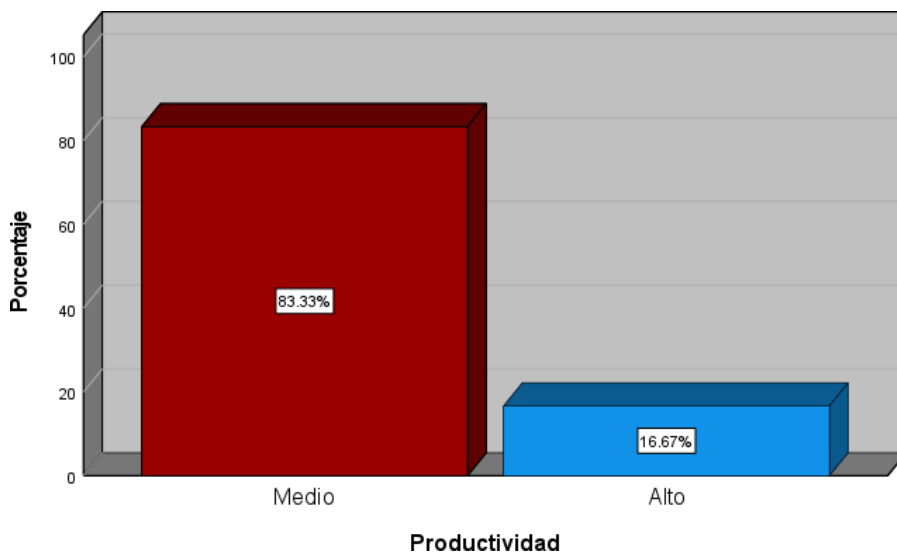
Variable 2: Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	25	83.33
	Alto	5	16.67
Total		30	100.00

Fuente. Elaboración propia

Figura 11

Variable 2. Productividad



Del análisis de la Tabla y Figura de la Segunda Variable Productividad se concluye que, del total de 30 trabajadores del Programa Trabaja Perú, 25 de ellos que representa el 83.33% lo califica en una escala media, pero 5 colaboradores que representan el 16.67%, lo clasifica en una escala alta.

Análisis Descriptivo

Bivariado

Tabla 15

Cruce de la V1. Ambiente Laboral y la V2. Productividad.

		Variable 2. Productividad			
		Media	Alta	Total	
Ambiente Laboral	Regular	Recuento	20	2	22
		% del total	66.7%	6.67%	73.3%
	Bueno	Recuento	5	3	8
		% del total	16.7%	10.0%	26.7%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del análisis de las tablas cruzadas se concluye que cuando el ambiente laboral se desarrolla en un nivel regular, la productividad también se desenvuelve en una escala media en un 66.7%. Asimismo, se interpreta que cuando el Ambiente Laboral se desarrolla en un nivel bueno, la productividad de igual manera se desarrolla en un nivel medio en un 16.7%.

Tabla 16*Cruce de la D1. Estructura y la V2. Productividad.*

		V2. Productividad			
		Regular	Bueno	Total	
D1.Estructura	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	3.3%	0.0%	3.3%
	Regular	Recuento	10	0	10
		% del total	33.3%	0.0%	33.3%
	Bueno	Recuento	14	5	19
		% del total	46.7%	16.7%	63.3%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la primera dimensión estructura y la segunda variable se deduce que, cuando la dimensión 1 se desarrolla en un nivel bueno, la productividad presenta un nivel medio en un 46.7%, de la misma manera cuando la dimensión estructura se desarrolla en un nivel regular, la productividad está en una escala media en un 33.3%.

Tabla 17*Cruce de la D2. Responsabilidad y la V2. Productividad*

		Variable 2. Productividad			
			Medio	Alta	Total
D2	Regular	Recuento	14	1	15
		% del total	46.7%	3.3%	50.0%
	Bueno	Recuento	11	4	15
		% del total	36.7%	13.3%	50.0%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la segunda dimensión responsabilidad y la segunda variable se deduce que cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel regular, la productividad se presenta en un nivel medio en un 46.7%, sin embargo, cuando la dimensión responsabilidad se desarrolla en un nivel bueno, la productividad sigue siendo media en un 36.7%.

Tabla 18*Cruce de la D3. Motivación y la V2. Productividad*

			Variable 2. Productividad		
			Medio	Alta	Total
D3	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	3.3%	0.0%	3.3%
	Regular	Recuento	20	3	23
		% del total	66.7%	10.0%	76.7%
	Bueno	Recuento	4	2	6
		% del total	13.3%	6.7%	20.0%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la tercera dimensión Motivación y la segunda variable se deduce que, cuando la dimensión 3 se desarrolla en un nivel regular, la productividad presenta un nivel medio en un 66.7%, pero cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel bueno, la productividad está en un nivel medio de 13.3%.

Tabla 19*Cruce del D4. Desafío y la V2. Productividad*

			Variable 2. Productividad		
			Media	Alta	Total
D4. Desafío	Bajo	Recuento	7	1	8
		% del total	23.3%	3.3%	6.7%
	Medio	Recuento	18	4	22
		% del total	60.0%	13.3%	73.3%
Total	Recuento	25	5	30	
	% del total	83.3%	16.7%	100.0%	

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la cuarta dimensión desafío y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel medio la productividad se desarrolla en una escala media al 60%, sin embargo, cuando la dimensión desafío está en un nivel bajo, de la misma manera la productividad se mantiene en nivel medio de 23.3%.

Tabla 20*Cruce del D5. Relaciones y el V2. Productividad*

			Variable 2. Productividad		
			Media	Alta	Total
Relaciones	Regular	Recuento	8	2	10
		% del total	26.7%	6.7%	33.3%
	Bueno	Recuento	17	3	20
		% del total	56.7%	10.0%	66.7%
Total	Recuento		25	5	30
	% del total		83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la quinta dimensión y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel bueno, la productividad se desarrolla en una escala media al 56.7%, sin embargo cuando la dimensión desafío está en un nivel regular, de la misma manera la productividad se mantiene en nivel medio de 26.7%

Tabla 21*Cruce del D6. Cooperación y del V2. Productividad*

		Variable 2. Productividad			
			Media	Alta	Total
D6. Cooperación	Regular	Recuento	10	1	11
		% del total	33.3%	3.3%	36.7%
	Bueno	Recuento	15	4	19
		% del total	50.0%	13.3%	63.3%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la sexta dimensión y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel bueno la productividad también se desarrolla en una escala media al 50%, sin embargo, cuando la dimensión cooperación está en un nivel regular, la productividad se mantiene en una escala media en un 33.3%

Tabla 22*Cruce del D7. Estándares y V2. Productividad*

			Variable 2. Productividad		
			Media	Alta	Total
D7. Estándares	Regular	Recuento	4	1	5
		% del total	13.3%	3.3%	16.7%
	Bueno	Recuento	21	4	25
		% del total	70.0%	13.3%	83.3%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la séptima dimensión y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel bueno la productividad también se desarrolla en una escala media en un 70%, sin embargo, cuando la dimensión Estándares está en un nivel regular, la productividad se mantiene en una escala media en un 13.3%.

Tabla 23*Cruce del D8. Conflictos y la V2. Productividad*

			Variable 2. Productividad		
			Media	Alta	Total
D8. Conflictos	Medio	Recuento	12	2	14
		% del total	43.3%	10.0%	53.3%
	Alto	Recuento	25	5	30
		% del total	40.0%	6.7%	46.7%
Total		Recuento	13	3	16
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la octava dimensión y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel medio la productividad se desarrolla en una escala media en un 43.3%, sin embargo, cuando la dimensión Conflictos está en un nivel alto, la productividad se mantiene en una escala media en un 40%.

Tabla 24*Cruce del D9. Identidad y la V2. Productividad*

		Variable 2. Productividad			
			Media	Alta	Total
D9. Identidad	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	3.3%	0.0%	3.3%
	Regular	Recuento	11	2	13
		% del total	36.7%	6.7%	43.3%
	Bueno	Recuento	13	3	16
		% del total	43.3%	10.0%	53.3%
Total		Recuento	25	5	30
		% del total	83.3%	16.7%	100.0%

Fuente. Elaboración propia

Del cruce de la última dimensión y la segunda variable Productividad se concluye que, cuando esta dimensión se desarrolla en un nivel bueno la productividad también se desarrolla en una escala media en un 43.3%, sin embargo, cuando la dimensión Identidad está en un nivel regular, la productividad se mantiene en una escala media en un 36.7%.

Contrastación de Hipótesis

Pruebas de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad haciendo uso de la tabla estadística de **Shapiro Wilk**, se optó por esta prueba porque es la adecuado en función a la cantidad de la población (menores a 50), ya que en nuestro caso tenemos una muestra de 30 colaboradores.

Dónde: Ho. La muestra tiene una distribución normal.

H1. La muestra no tiene una distribución normal.

Regla: Sig. < 0,05 rechazar Ho - Sig. > 0,05 aceptar Ho

Tabla 25

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente	.452	30	<.001	.561	30	<.001
Laboral						
Productividad	.501	30	<.001	.460	30	<.001

Fuente. Elaboración propia

Revisando la tabla anterior, se deduce que al tener como resultado un $p = 0.001 < 0.05$, según la regla que indica oponerse a la Ho, y aprobar que la muestra no tiene una distribución normal, deduciéndose que es una muestra no paramétrica, teniéndose que optar por aplicar el estadístico de **Rho de Spearman**.

Prueba de hipótesis general

Tabla 26

Prueba de hipótesis general

		V1. Ambiente Laboral	V2. Productividad	
Rho de Spearman	Ambiente Laboral	Coeficiente de Correlación	1.000	0.331
		Sig. (bilateral)	.	0.049
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de Correlación	0.331	1.000
		Sig. (bilateral)	0.079	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Ho. El Ambiente Laboral no se relaciona significativamente con la Productividad.

Ha. El Ambiente Laboral se relaciona significativamente con la Productividad.

Observando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. =0.049, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la Ho y aceptar que el Ambiente Laboral si se relaciona significativamente con la Productividad, también tenemos que el coeficiente de correlación es igual a 0.331, demostrándose que existe una relación positiva y débil entre ambas

variables.

Según Ortega (2009), en una publicación del Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, tenemos la siguiente tabla:

Tabla 27

Tabla de correlación de Rho de Spearman

Rango	Correlación
0,00 – 0,25	Escasa ó nula
0,26 – 0,50	Débil
0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta

Fuente. Revista Habanera de Ciencias Médicas (2009)

Prueba de hipótesis específica 1

Ho. La Dimensión Estructura, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Estructura, se relaciona significativamente con la Productividad.

Tabla 28

Prueba de hipótesis específica 1

			Estructura	Productividad
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000	.337
		Sig. (bilateral)	.	.038
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	.337	1.000
		Sig. (bilateral)	.038	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig.=0.038, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la Ho y aceptar que la dimensión Estructura del Programa Trabaja Perú, si se relaciona significativamente con la Productividad, además el coeficiente de correlación obtenido es igual a 0.337, coeficiente que señala que la relación entre la dimensión y la variable es positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho. La Dimensión Responsabilidad, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Responsabilidad, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 29

Prueba de hipótesis específica 2

		Responsabilidad	Productividad	
Rho-de	Responsabilidad	Coeficiente	1.000	.268
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	!	.152
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	.268	1.000
		Sig. (bilateral)	.152	!
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. =0.152, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se debe aceptar la Ho que plantea que la dimensión Responsabilidad del Programa Trabaja Perú, no se relaciona necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho. La Dimensión Motivación, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Motivación, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 30

Prueba de hipótesis específica 3

		Motivación	Productividad
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.042
		N	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	.232
		Sig. (bilateral)	.218
		N	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. = 0.042, el cual, en función a la regla, por ser menor a 0.050, se debe rechazar la Ho y aceptar que la dimensión Motivación del Programa Trabaja Perú, si se relaciona significativamente con la Productividad, además el coeficiente de correlación obtenido es igual a 0.232, coeficiente que señala que la relación entre la dimensión y la variable es positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho. La Dimensión Desafío, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Desafío, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 31

Prueba de hipótesis específica 4

		Desafío	Productividad
Rho-de Spearman	Desafío	1.000	.067
		Sig. (bilateral)	.723
		N	30
	Productividad	.067	1.000
		Sig. (bilateral)	.723
		N	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig.=0.723, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se acepta la Ho que sostiene que la dimensión Desafío del Programa Trabaja Perú, no se relaciona necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho. La Dimensión Relaciones, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Relaciones, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 32

Prueba de hipótesis específica 5

		Relaciones	Productividad	
Rho-de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1.000	-.063
		Sig. (bilateral)	.	.740
		N	30	30
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	-.063	1.000
		Sig. (bilateral)	.740	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig.=0.740, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se acepta la Ho que dice que la dimensión Relaciones del Programa Trabaja Perú, no se relaciona necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 6

Ho. La Dimensión Cooperación, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Cooperación, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 33

Prueba de hipótesis específica 6

		Cooperación	Productividad
Rho-de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.155
		N	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	.155
		Sig. (bilateral)	.414
		N	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. =0.414, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se debe aceptar la Ho que plantea que la dimensión Cooperación del Programa Trabaja Perú, no se relaciona necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 7

Ho. La Dimensión Estándares, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Estándares, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 34

Prueba de hipótesis específica 7

		Estándares	Productividad	
Rho-de Spearman	Estándares	Coeficiente de correlación	1.000	-.040
		Sig. (bilateral)	.	.834
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	-.040	1.000
		Sig. (bilateral)	.834	.
		N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. = 0.834, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se debe aceptar la Ho que plantea que la dimensión Estándares del Programa Trabaja Perú, no se relaciona necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 8

Ho. La Dimensión Conflictos, no muestra relación significativa con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Conflictos, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 35

Prueba de hipótesis específica 8

		Conflictos	Productividad
Rho-de Spearman	Conflictos	Coeficiente de correlación	1.000
		N	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	.060
		Sig.(bilateral)	.754
		N	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig.=0.754, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se debe aceptar la Ho que plantea que la dimensión Conflictos del Programa Trabaja Perú, no muestra relación necesariamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 9

Ho. La Dimensión Identidad, no se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Ha. La Dimensión Identidad, se relaciona significativamente con la Productividad en el programa Trabaja Perú.

Tabla 36

Prueba de hipótesis específica 9

		Identidad	Productividad
Rho-de Spearman	Identidad	1.000	.071
	Coeficiente de correlación		
	Sig.(bilateral)	.	.710
	N	30	30
Productividad	Identidad	.071	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig.(bilateral)	.710	.
	N	30	30

Fuente. Elaboración propia

Analizando la tabla de correlaciones se logra determinar un nivel de sig. = 0.710, el cual, en función a la regla, por ser mayor a 0.050, se acepta la Ho que sostiene que la dimensión Identidad del Programa Trabaja Perú, no se relaciona significativamente con la Productividad, entonces ya no tiene sentido analizar el resultado del Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN:

El objetivo general de esta investigación era establecer la relación existente entre el Ambiente Laboral y la Productividad en el Programa Trabaja Perú que se desarrolló en el distrito de San Juan de Lurigancho. Igualmente se busca determinar la relación entre todas las dimensiones de la variable Ambiente Laboral, con la variable Productividad.

Esta investigación se justificó teóricamente, debido al uso frecuente de las teorías, para el enfoque de las variables que se utilizaron, relacionado al principal problema de esta realidad problemática de la cuál fue materia de análisis e investigación. Por lo tanto, se justifica teóricamente porque estamos utilizando la teoría como tal para poder hacer el análisis correspondiente.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación se justifica porque estamos utilizando la metodología para poder explicar un fenómeno, esto quiere decir que lleva una estructura, un orden, una planificación. Usamos estos dos enfoques con el ánimo de que servirán como referente para futuras investigaciones.

Los cuestionarios que fueron utilizados han sido diseñados para esta actividad del Programa Trabaja Perú en S.J.L. que se validó por expertos en Maestría de Gestión Pública, con una calificación de aplicable, en seguida se procedió con la prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.901 para el cuestionario de Ambiente Laboral y 0.736 para el cuestionario de la Productividad.

Los resultados nos muestran que los trabajadores del Programa Trabaja Perú califican el Ambiente laboral como regular en un 73.3%, sin embargo,

existe un grupo que lo califica como bueno que representa el 26.7%, situación que debe ser considerada por los funcionarios de la entidad edil.

Podemos notar de la tabla 15, que, de la relación de ambas variables, la diagonal principal cuenta con el mayor porcentaje de los datos de los resultados de la tabla cruzada, en donde los trabajadores estiman que cuando el Ambiente Laboral se desarrolla en un nivel regular, la variable Productividad se desenvuelve en un nivel medio con un 66.7%. Como observamos los resultados de la tabla se concluye que existe una relación entre estas las dos variables; resultado que es contrastado con la prueba estadística de correlación ($Rho=0.331$, Sig. (Bilateral) = 0.049; ($p \leq 0.05$), demostrándose que existe una relación débil pero positiva entre el Ambiente Laboral y la Productividad.

Seguidamente decimos que los resultados que obtuvimos son menores que los obtenidos por **León (2018)** ($Rho=0.793$), sin embargo se obtuvo una significancia mayor que León (Sig. Bilateral = 0.01); ($p \leq 0.05$)); lo que demuestra que existe relación entre Compromiso Organizacional y la Productividad Laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, así mismo estos resultados son más bajo que los obtenidos por **Sosa (2018)** ($Rho=0.883$, Sig. (Bilateral) = 0.000); ($p \leq 0.05$); demostrando que existe relación entre Motivación Laboral y Productividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Ambiental y Acondicionamiento Territorial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - 2018. Por otro lado, se tienen los resultados obtenidos de **Silva y Ramos (2017)** ($Tau-b1=-0.254$, Sig. (Bilateral) = 0.008; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre ambiente laboral y productividad en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac.

Además están los resultados de **Bajonero (2017)** ($Rho=0.798$, Sig. (Bilateral) $p = 0.000$) demostrando que existe relación entre Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C; como también los resultados de **Coila (2021)** ($Rho=0.975$, Sig. (Bilateral) = 0.99), se concluye que a mayor asertividad habrá posibilidades de tener un mejor clima favorable entre los docentes de la I.E. Señor de los Milagros, Moquegua – 2021; y entre los resultados de los antecedentes internacionales tenemos a **Ferraz (2020)** ($Rho=0.683$, Sig (Bilateral) = 0.001), también concluyendo que existe relación entre las variables bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del centro de salud; también tenemos los resultados de **Flores y Salazar (2019)** cuyo resultado $Rho\text{-Spearman} = 0.866$ El coeficiente de contingencia es $0,279$ lo cual es mayor que $0,05$, por ello se rechaza la hipótesis de La satisfacción laboral influye en la productividad de la planta de plásticos en la empresa Volcán S.A.

Finalmente, en conclusión, podríamos aseverar que se cuenta con la certeza, de que existe correlación entre algunas dimensiones del Ambiente Laboral y la variable Productividad; en consecuencia, al mejorar el clima laboral podremos seguir mejorando la productividad. Se debe poner énfasis en mejorar algunas dimensiones como la motivación a través de incentivos y recompensas en los trabajadores del Programa Trabaja Perú. Villegas (2018), propone fortalecer el clima laboral, aplicando le PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para una buena práctica de Gestión para mejorar procesos.

VI. CONCLUSIONES

Dados los resultados del actual estudio, en sustento a la investigación de los cuestionarios aplicados a los colaboradores y con ayuda del Software SPSS, se tienen las posteriores conclusiones:

1.- Del estudio de la presente investigación, se ha demostrado que existe una relación débil pero positiva entre el Ambiente Laboral y la Productividad. Rho de Spearman ($Rho=0.331$, Sig. (Bilateral) = 0.049; ($p \leq 0.05$). Esto se sustentó en que el ambiente laboral fue percibido como regular en un 73.3% de los trabajadores y el 83.3% manifiesta que la Productividad se desarrolla en una escala media. Por lo tanto, al visualizar los datos de correlación y significancia, se concluyó que no se rechaza la hipótesis general, afirmando que existe relación débil pero significativa entre ambas variables.

2.- Aquí se identificó que existe una correlación significativa débil ($Rho = 0.337$ Sig. (Bilateral) = 0.038) entre la primera dimensión Estructura y la segunda variable Productividad. Esto se sustenta en las respuestas obtenidas del Programa Trabaja Perú, fue considerado como bueno en un 63.3% de los trabajadores y el 83.3% manifestó que la Productividad está en un nivel medio, esto significa que los trabajadores tienen la percepción que el Programa está bien constituido a nivel de organización, pero no necesariamente logran una buena productividad, falta realizar una reingeniería en la planificación de sus áreas.

3.- Se verificó que no hay correlación alguna entre la dimensión Responsabilidad y la variable Productividad, puesto que el nivel de significancia arrojó Sig. (Bilateral) = 0.152. Esto se sustenta en la información arrojada de la

tabla cruzada que la responsabilidad solo se considerada buena en 13.3% cuando la Productividad está en un nivel alto, esto significa que los trabajadores deberían ser más responsables en las tareas que se les encomiendan, además de tomar iniciativa en algunas cosas para lograr una buena productividad, falta charlas de concientización y capacitación.

4.- Se comprobó que existe correlación significativa aunque débil entre la dimensión Motivación y la variable Productividad $Rho = 0.232$ Sig. (Bilateral) = 0.042). Esto se sustenta en los resultados del software, que considera como regular en un 76.7% por los trabajadores y el 83.3% manifestó que la Productividad está en un nivel medio, esto significa que los trabajadores necesitan alguna motivación, como algún incentivo económico, una recompensa mediante un diploma o una capacitación, para poder desarrollarse más técnicamente.

5.- Se verificó que no hay correlación significativa entre la dimensión Desafío y la variable Productividad, puesto que el nivel de significancia salió Sig. (Bilateral) = 0.740. Esto se sustenta en los resultados del software, donde los colaboradores manifiestan que dicha dimensión se desenvuelve en un nivel medio en un 13.3%, cuando la Productividad también está en un nivel alto, esto significa que falta trabajar el tema de retos y riesgos para alcanzar las metas.

6.- Se comprobó que no existe correlación entre la dimensión Relaciones y la variable Productividad, puesto que Sig. (Bilateral) = 0.723. Esto se sustenta en los resultados del software, donde los trabajadores manifiestan que dicha dimensión se desenvuelve en un nivel bueno en un 10%, cuando la Productividad también está en un nivel alto, esto significa que cuando existe

mejores relaciones, la productividad se vuelve regular.

7.- Se determinó que no existe correlación, puesto que Sig. (Bilateral) = 0.414 entre la dimensión Cooperación y la variable Productividad. Sin embargo, las respuestas de los colaboradores califican como bueno en un 13.3%, cuando la productividad es alta en ese mismo porcentaje. Esto ha demostrado que los trabajadores cooperan entre sí, pero una cifra de ellos no está conforme con los sueldos, ya que están ahí solamente, porque no hay otras oportunidades laborales.

8.- Se comprobó la relación nula entre la dimensión Estándares y la variable Productividad, puesto que (Rho = -0.063 Sig. (Bilateral) = 0.834) . Esto se sustenta en los resultados del software, donde los colaboradores declaran que esta dimensión se desenvuelve en un nivel regular, sólo cuando la productividad está en un nivel medio en un 13.3%, esto significa que cuando se les exige rendimiento, ellos están en desacuerdo, porque el sueldo no es consecuente con ello.

9.- Se comprobó que no hay relación entre la dimensión Conflictos y la variable Productividad, puesto que Rho = 0.060, pero el Sig. (Bilateral) = 0.754. Esto se sustenta en los resultados del software, donde los trabajadores perciben que cuando el control de los conflictos se desenvuelve en un nivel alto, la Productividad se desarrolla en un nivel alto de 6.7%, esto significa que cuando los jefes sepan controlar las discrepancias y peleas, la productividad sale afectada.

10.- Finalmente, se corroboró que no hay correlación alguna entre la dimensión Identidad y la variable Productividad, puesto que Rho = 0.071 Sig. (Bilateral) =

0.710). Esto se sustenta en los resultados del software, donde los trabajadores manifiestan que esta dimensión se desenvuelve en un nivel regular en un 43.3% y el mismo porcentaje manifestó que la Productividad también está en un nivel medio, esto significa que no se sienten identificados con la empresa. No existe esa simbiosis adecuada entre el colaborador y la institución.

VII. RECOMENDACIONES

En vista que se conocen los resultados de las variables Ambiente Laboral y Productividad aplicadas en el Programa Social Trabaja Perú de SJL, la que resultó que presenta una correlación efectiva entre estas variables, se propone lo siguiente:

1.- Con relación a la variable Ambiente Laboral se obtuvo una conformidad débil pero positiva con la Productividad, sin embargo, se recomienda mejorar las condiciones laborales, si bien es cierto, un programa social, siempre va a tener un rostro social, pero no por eso deja de ser digno. El trabajador gana su sueldo dignamente y es lo que el ser humano anhela, ganarse el sustento diario sin hacer daño a nadie, al contrario, con su aporte contribuye a la sociedad. El trabajador necesita ser escuchado y tomado en cuenta en sus sugerencias, porque ellos tienen otra visión más cercana con la realidad en cuanto a las actividades de mantenimiento de parques. Asimismo, es importante dotarlos en el menor tiempo posible, de los suministros e insumos que se requieren como la dotación de agua de cisternas para riego, arbustos y Grass natural, tierra de chacra, etc. Todo ello estaba presupuestado en el Programa, pero debido a una mala gestión edil, el área logística de los ejecutores del Programa no fue el ideal.

2.- Analizando la dimensión Estructura, la cual tuvo una correlación débil pero significativa con la variable Productividad, se recomienda destrabar los trámites engorrosos que se tenía como por ejemplo en la inscripción de un nuevo colaborador al Programa, en la obtención de una nueva póliza de seguro para un nuevo trabajador, en la renovación del SCTR, y sobre todo en el pago de los trabajadores de Mano de Obra No Calificada (MONC). En síntesis, es necesario disminuir los niveles de burocracia, otro aspecto a tener en cuenta es tener una buena planificación y organización bien constituida en todos sus niveles.

3.- En cuanto a la dimensión Responsabilidad, no existe correlación con la variable Productividad, por lo que se recomienda charlas de inducción respecto a la toma de decisiones en sus labores cotidianas, impulsar las iniciativas de cada colaborador y tartar de hacer las cosas por sí mismo, para obtener como resultado un trabajo bien ejecutado, sin tener que verificarlo a cada instante.

4.- Respecto a la dimensión Motivación, existe correlación significativa, aunque débil con la variable Productividad, en ese sentido se recomienda dar énfasis en el incentivo por el trabajo bien ejecutado, esto significa que los trabajadores necesitan alguna motivación, como algún aliciente económico, una recompensa mediante un diploma o una capacitación, para poder desarrollarse más técnicamente. Está demostrado que nuestro cerebro humano obedece a ciertos estímulos sensoriales, para desarrollar alguna actividad determinada.

5.- En cuanto a la dimensión Desafío, no existe una correlación con la variable Productividad, por lo que se recomienda realizar charlas de inducción respecto a los retos que se deben trazar en el trabajo, charlas de concientización para

crecer profesional e intelectualmente, ya que está demostrado que los retos ayudan a alcanzar las metas.

6.- De la misma manera en la dimensión Relaciones, no existe relación con la variable Productividad, por lo que se recomienda impulsar un ambiente laboral de agrado y sin tensión entre los mismos compañeros, igualmente entre los jefes y sus colaboradores. Se podría organizar cada quince días un campeonato de fútbol ó vóley, para poder confraternizar más los lazos entre compañeros.

7.- Respecto a la dimensión cooperación, tampoco existe relación con la segunda variable, se recomienda afianzar el grado de compromiso del personal para cumplir con la programación de las actividades del programa Trabaja Perú, así mismo la parte logística de la autoridad edil debería dotar de todos los elementos necesarios.

8.- Respecto a la dimensión Estándares, tampoco existe relación con la productividad, por lo que se recomienda que los jefes tanto el ingeniero residente y el ingeniero supervisor, quienes están más cerca del personal no calificado, explicara ellos que en toda organización hay estándares de rendimiento, es decir cuanto produce un trabajador por jornada diaria en una determinada actividad.

9.- En la dimensión Conflictos, tampoco existe relación con la productividad, según el cuestionario que se aplicó al personal, se recomienda a los jefes directos tener más acercamiento con el personal, escucharlos y hacerlos partícipes para resolver las discrepancias y diferencias entre ellos, es necesario afrontar esos problemas de inmediato tan pronto surjan en el grupo humano.

10.- Finalmente en cuanto a la dimensión identidad, tampoco existe relación con la Productividad, razón por la cuál se recomienda dictar charlas de inducción por lo menos Inter diarios, y trabajar más en los temas de sentirse más identificados con la institución, motivar a los trabajadores, ofreciéndoles seguridad y bienestar, esperando de ellos correspondencia con el trabajo. Díaz (2020), propone que una manera de mejorar el ambiente laboral, es realizar pausas activas, cada cierto tiempo, con ejercicios musculares y de relajación.

REFERENCIAS

Alva, J. (2016). *Motivación y Desempeño laboral en la caja Arequipa Huánuco 2016*.

Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huánuco.
<https://es.scribd.com/doc/316824929/Motivacion-y-Desempeno-Laboralen-La-Caja-Arequipa-Huanuco-2016-Copia-1>

Ashkanani, H. R. (2012). Attitudes toward achievement motivation among Kuwaiti social workers. *International Social Work*, 57(2), 156–168.
[doi:10.1177/0020872812448490](https://doi.org/10.1177/0020872812448490)

Araujo Romero, M. (2019). *Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la estructura organizativa para el departamento de producción de Expoflora SA*. Repositorio institucional de la Universidad de Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/79244>

Aspers, P., Corte, U. What is Qualitative in Qualitative Research. *Qual Sociol* 42, 139–160 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>

Bastidas Pertuz, J. A., Jiménez Pinzón, L. M., & Vanegas Esquivel, P. A. (2019).

Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda. Repositorio de Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16558>

Bajonero Pasión, N. C. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los*

colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C. En el distrito de Asia - 2017. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/561>

Brancato, Juri (2011). "Puede influir el Clima Laboral en La Productividad"

Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf

Carballo Barcos, Miriam, & Guelmes Valdés, Esperanza Lucía. (2016).

Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021&lng=es&tlng=es.

César A. Chávez Orozco, (2011) Impacto del Programa 5S en el Clima Laboral, revista de la Universidad Tecnológica Equinoccial.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/76/71>

Cequea, Monroy y Bottini (2011) Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. XV Congreso de Ingeniería de Organización Cartagena, Septiembre de 2011.
https://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf

Cequea, Monroy y Bottini (2010).La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Universidad Politécnica de Madrid , España <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Coaila Centeno, E. E. (2019). *Asertividad y clima laboral en una institución educativa del distrito de Moquegua, 2021*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [Asertividad y clima laboral en una institución educativa del distrito de Moquegua, 2021 \(ucv.edu.pe\)](https://repository.uccv.edu.pe/handle/2018/10000)

Corzo Pérez, W.(2014). *Ambiente y Clima Organizacional dinámico y eficiente en el Contexto del ejército nacional*. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12792>

De Dreu, C. K., & Beersma, B. (2005). *Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. European journal of work and organizational psychology, 14(2), 105-117.*
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320444000227>

Di Tecco, C., Nielsen, K., Ghelli, M., Ronchetti, M., Marzocchi, I., Persechino, B., & Iavicoli, S. (2020). Improving working conditions and job satisfaction in healthcare: A study concept design on a participatory organizational level intervention in psychosocial risks management. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(10)*
<https://doi.org/10.3390/ijerph17103677>

Ferraz Mesa, M. D. L. Á. (2020). *Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria.* Repositorio institucional de la Universidad de Murcia.
<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/85870>

Gil-Monte, P. R. (2012). Psychosocial risks at work and occupational health. [Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional] *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Publica, 29(2), 237-241.*
<https://doi.org/10.1590/s1726-46342012000200012>

Ikeler, P. (2019). Precarity's prospect: Contingent control and union renewal in the retail sector. *Critical Sociology*, 45(4-5), 501-516. <https://doi.org/10.1177/0896920517749706>

Kuoppala, J., Lamminpää, A., & Husman, P. (2008). Work health promotion, job well-being, and sickness absences - A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(11), 1216-1227. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31818dbf92>

Kruger, J., & Rootman, C. (2010). How do small business managers influence employee satisfaction and commitment?. *Acta Commercii*, 10(1), 59-72. <https://doi.org/10.4102/ac.v10i1.114>

Lathigara, A., Gupta, L., Binu, K.G., Kumar, V.(2021). Sustaining motivation of engineering students in india by managing their academic & affective needs.

Journal of Engineering Education Transformations.

<https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf->

[f&src=s&st1=job+demotivation&sid=bbb750bf15a9498b546fabe14ffd1ff2](https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&st1=job+demotivation&sid=bbb750bf15a9498b546fabe14ffd1ff2)

[&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&st1=job+demotivation&sid=bbb750bf15a9498b546fabe14ffd1ff2&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28job+demotivation%29&origin=searchbasic&editSaveSearch=&y](https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&st1=job+demotivation&sid=bbb750bf15a9498b546fabe14ffd1ff2&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-KEY%28job+demotivation%29&origin=searchbasic&editSaveSearch=&yearFrom=Before+1960&yearTo=Present)

[earFrom=Before+1960&yearTo=Present](https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&st1=job+demotivation&sid=bbb750bf15a9498b546fabe14ffd1ff2&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-KEY%28job+demotivation%29&origin=searchbasic&editSaveSearch=&yearFrom=Before+1960&yearTo=Present)

León Suarez L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. Repositorio de la Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3169>

Lorenzo Gilvonio E.P.(2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. Repositorio de la Universidad Cesar-Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LOR ENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malagón Sánchez A.M.(2005). *La importancia del sistema de compensaciones e incentivos en la motivación de los trabajadores*. Universidad de la Sabana de Colombia. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/659506>

Mantero S.G. (2018). *Sistema de Recompensa del Cerebro y Neuronas del placer*. Trabajo de fin de grado de la Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/82033/TFG%20Sistema%20de%20Recompensa%20del%20cerebro%20y%20neuronas%20del%20pla>

<cer%20%28Gonzalo%20Mantero%20Su%C3%A1rez%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega,

Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana (ISCM-H) Facultad de Ciencias Médicas.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

Mercedes, Gurley (2003). *Relación entre la Percepción de las prácticas de*

Liderazgo y el Clima Organizacional. Tesis de la Universidad Católica Andrés-Bello.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9958.pdf>.

Ochoa Díaz, C. E., Centeno Maldonado, P. A., Hernández Ramos, E. L., Guamán

Chacha, K. A., & Castillo Vizuete, J. R. (2020). Occupational safety and health of workers and improvement of the labor environment regarding active breaks. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 308-313.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-308.pdf>

Ochoa Luna, R. (1989). *Investigación pura e investigación aplicada*.

Ortíz, O.A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Ediciones de la U. Editorial Buena Semilla. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Enfoques-y-metodos-de-investiga-Alexander-Ortiz.pdf>

Pacheco Tibavizco, J. G. (2019). *Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los fiscales de la seccional Cundinamarca* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.). <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2234>

Pilla Tite, L. W. (2018). *El clima social familiar de los empleados y su impacto en la productividad de la empresa Eléctrica Riobamba SA* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Posgrado, Maestría en Trabajo Social). <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27092>

Plazas, Elberto Antonio. (2006). B. F. Skinner: la búsqueda de orden en la conducta voluntaria. *Universitas Psychologica*, 5(2), 371-384. Periódicos electrónicos en Psicología.

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200013&lng=pt&tlng=es

Robbins, S. y Judge T. (2009). Comportamiento organizacional.

Editorial Prentice Hall Interamericana. décima tercera edición, México.
Pearson educación.

[https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento Organizacional - Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge | Gaby Scarf - Academia.edu](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_-_Stephen_P._Robbins_y_Timothy_A._Judge_|_Gaby_Scarf_-_Academia.edu)

Silva, S., Ramos, R. (2019). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017*. [Tesis, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/3578>

Siliogkas, V., Tsironi, M., Deltsidou, A. (2021). Leadership style and job

satisfaction of employees in a military hospital. School of Social Science, Hellenic Open University, Patra, Greece

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121184700&origin=resultslist&sort=plf-)

[85121184700&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121184700&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=staff+motivation+through+reward&sid=49dae1d07ea5317f7](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121184700&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=staff+motivation+through+reward&sid=49dae1d07ea5317f7)

[7361bf118a3b7ab&sot=b&sdt=b&sl=46&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121184700&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=staff+motivation+through+reward&sid=49dae1d07ea5317f7)

KEY%28staff+motivation+through+reward%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=

Scribd. (2021) Encuesta de Clima Laboral. Publicación de Scribd

<https://es.scribd.com/doc/295149839/Encuesta-de-Clima-Laboral>

Sosa Urbina, C. S. (2018). *Motivación laboral y productividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Ambiental y Acondicionamiento Territorial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto* - 2018.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27128>

Tam, Vera y Oliveros (2008). Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación

Científica. Revista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma. http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Villegas. (2018). *Análisis del Clima Organizacional según Modelo de Litwin Y Stringer,*

en el colegio Abc School, y las propuestas de mejora. Tesis de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7245/EDMvidimp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zürcher, A., Galliker, S., Jacobshagen, N., Lüscher Mathieu, P., Eller, A., &

Elfering, A. (2021). Increased working from home in vocational counseling psychologists during COVID-19: Associated change in productivity and job satisfaction. *Frontiers in Psychology, 12*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.750127>

ANEXOS

Anexo N° 01 : Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
AMBIENTE LABORAL	"Las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral" Litwin y Stinger (1968)	"El Ambiente Laboral impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa".	Estructura	Burocracia, jerarquía y planificación	1, 2 y 3	Ordinal -Siempre -Casi siempre -A veces -Nunca
			Responsabilidad	verificación, iniciativa y conciencia	4, 5 y 6	
			Motivación	Recompensa, crítica y sanción	7, 8, 9 y 10	
			Desafío	Riesgo, precaución y reto	11, 12, 13 y 14	
			Relaciones	Confraternidad y comunicación libre	15 y 16	
			Cooperación	confianza y compromiso	17 y 18	
			Estandares	desempeño y rendimiento	19 y 20	
			Conflictos	Sinceridad y discrepancia	21 y 22	
			Identidad	Lealtad e identificación	23 y 24	
PRODUCTIVIDAD	"La mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas" Cequea, Monroy y Bottini (2011)	Está sustentada en dos dimensiones que se manifiestan en los trabajadores cuando actúan en la institución: ellos son (a) dimensión psicológica y (b) dimensión psicosocial.	Dimensión Psicológica	Motivación	1, 2 y 3	Ordinal -Siempre -Casi siempre -A veces -Nunca
				Competencias	4	
				Satisfacción	5 y 6	
				Identificación	7	
				Compromiso	8, 9 y 10	
			Dimensión Psicosocial	Cohesión	11, 12 y 13	
				Conflicto	14 y 15	
				Participación,	16	
				Cultura	17 y 18	
				Liderazgo	19 y 20	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General							
¿Cuál es la relación que existe entre el Ambiente Laboral y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho en el 2020?	Determinar la relación entre el Ambiente Laboral y la Productividad en el personal del Programa Social Trabaja Perú del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020	El Ambiente de trabajo tiene relación con la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú en el Distrito de San Juan de Lurigancho, durante el 2020	AMBIENTE LABORAL	"Las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral" Litwin y Stinger (1968)	"El Ambiente Laboral impacta sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la empresa".	Estructura	Burocracia, Jerarquía y Planificación	1, 2 y 3	Ordinal -Siempre -Casi siempre -A veces -Nunca
						Responsabilidad	Verificación, Iniciativa y Conciencia	4, 5 y 6	
						Motivación	Recompensa crítica y sanción	7, 8, 9 y 10	
						Desafío	Riesgo, precaución y reto	11, 12, 13 y 14	
						Relaciones	Confraternidad y comunicación libre	15 y 16	
						Cooperación	confianza y compromiso	17 y 18	
						Estandares	desempeño y rendimiento	19 y 20	
						Conflictos	Sinceridad y discrepancia	21 y 22	
			Identidad	Lealtad e identificación	23 y 24				
¿Cuál es la relación entre la dimensión Estructura y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Estructura y la Productividad en el Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Estructura posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020	PRODUCTIVIDAD	"La mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas" Cequea, Monroy y Bottini (2011)	Está sustentada en dos dimensiones que se manifiestan en los trabajadores cuando actúan en la institución: ellos son (a) dimensión psicológica y (b) dimensión psicosocial.	Dimensión Psicológica	Motivación	01 al 10	Ordinal -Siempre -Casi siempre -A veces -Nunca
							Competencias		
							Satisfacción		
						Identificación			
						Compromiso			
						Dimensión Psicosocial	Cohesión	11 al 20	
							Conflicto		
			Participación						
				Cultura					
				Liderazgo					
¿Cuál es la relación entre la dimensión Relaciones y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Relaciones y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Relaciones posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Motivación		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Cooperación y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Cooperación y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Cooperación posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Competencias		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Cooperación y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Cooperación y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Cooperación posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Satisfacción		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Cooperación y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Cooperación y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Cooperación posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Identificación		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Estándares y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Estándares y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Estándares posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Compromiso		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Conflictos y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Conflictos y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Conflictos posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Cohesión		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Conflictos y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Conflictos y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Conflictos posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Conflicto		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Conflictos y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Conflictos y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Conflictos posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Participación		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Identidad y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Identidad y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Identidad posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Cultura		
¿De qué forma se relaciona la dimensión Identidad y la Productividad en el personal del Programa Trabaja Perú de SJL, 2020?	Determinar la relación entre la dimensión Identidad y la Productividad del Programa Social Trabaja Perú en SJL, 2020	La dimensión Identidad posee relación con la Productividad del Programa Social Trabaja Perú de SJL, 2020					Liderazgo		

Anexo N° 02 : Instrumentos de Recolección de Datos

1.- Encuesta sobre Ambiente Laboral

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones sobre el ambiente laboral donde trabaja. Hay cuatro opciones para responder marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas ó incorrectas, ni preguntas con trampa.

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 Casi siempre
- 4 Siempre

(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha)

Ítem	Descripción	1	2	3	4
1	En esta organización existen muchos papeleos para realizar cualquier trámite				
2	En esta organización se tiene claro quien manda y toma las decisiones				
3	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
4	A la jefatura le gusta ver un trabajo bien hecho, sin estar verificando cada instante.				
5	En esta organización se sale adelante cuando existe iniciativa y se trata de hacer las cosas por sí mismo.				
6	En este Programa es necesario que los individuos sean responsables.				
7	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
8	Los trabajadores son recompensados según su desempeño en el trabajo				
9	En esta organización existe la crítica constructiva				
10	El que comete un error es sancionado y amonestado				
11	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente				
12	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
13	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
14	Se percibe que los retos ayudan a alcanzar las metas				
15	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
16	Existe buena relación entre jefes y subordinados				
17	Falta reforzar la confianza de las personas dentro de esta organización.				
18	Se observa el compromiso para cumplir con la programación de actividades				
19	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
20	Se percibe la importancia de las normas de rendimiento				
21	El trabajador puede decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus superiores.				
22	Se siente que las diferencias y discrepancias son superadas				
23	Se percibe que existe carencia de lealtad por parte del personal hacia la compañía.				
24	Se siente plenamente identificado con la institución				

2.- Encuesta sobre Productividad

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones sobre la Productividad donde trabaja. Hay cuatro opciones para responder marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas ó incorrectas, ni preguntas con trampa.

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 Casi siempre
- 4 Siempre

(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha)

Ítem	Descripción de la Pregunta	1	2	3	4
1	La remuneración percibida genera mayor motivación a ser más productivo				
2	Contar con todos los insumos y materiales les motiva a tener una buena Productividad				
3	La importancia del trabajo asignado, aumenta el grado de su autoestima				
4	El factor competencia resalta las aptitudes e incentiva mayores conocimientos				
5	Se encuentra satisfecho de la labor que realiza				
6	Esta empresa mejora el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos				
7	Se identifica con los logros obtenidos de la empresa				
8	Cuando le asignan una nueva actividad, se siente comprometido consigo mismo.				
9	El colaborador cumple con las metas establecidas por el área de trabajo.				
10	En esta institución se valora más el compromiso personal para un buen rendimiento laboral				
11	Se Considera que los objetivos de la municipalidad de SJL son importantes para una buena cohesión.				
12	Se percibe que el trabajador se relaciona fácilmente con sus compañeros.				
13	La relación grupal mantiene un vínculo muy afectivo para lograr los objetivos comunes				
14	Con frecuencia se suscitan los conflictos entre grupos de trabajadores.				
15	Se Percibe que los jefes saben controlar los conflictos interpersonales				
16	Un alto grado de participación en el trabajo aumenta la motivación y la satisfacción en el trabajo.				
17	Existe un grado de cultura que muestran los integrantes del programa				
18	El grado de educación de los colaboradores afecta al desarrollo grupal de la institución.				
19	Se percibe que el superior solamente imparte órdenes.				
20	Se siente que el superior tiende a definirse más como líder en el grupo que lo conforma.				

Anexo N° 03 : Certificados de Validación:

JUICIO DE EXPERTO 1 :



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Ambiente Laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Estructura											
1	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas			X			X			X	
2	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones			X			X			X	
3	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación			X			X			X	
Dimensión 2 : Responsabilidad											
4	A la jefatura le gusta ver un trabajo bien hecho, sin estar verificando cada instante.			X			X			X	
5	En esta organización se sale adelante cuando existe iniciativa y se trata de hacer las cosas por sí mismo			X			X			X	
6	En esta Programa es necesario que los individuos sean responsables.			X			X			X	
Dimensión 3 : Motivación											
7	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas			X			X			X	
8	Los trabajadores son recompensados según su desempeño en el trabajo			X			X			X	
9	En esta organización existe mucha crítica constructiva.			X			X			X	
10	Al que comete un error es sancionado y amonestado			X			X			X	
Dimensión 4 : Desafío											
11	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero seguras			X			X			X	
12	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos			X			X			X	
13	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad			X			X			X	
14	Se percibe que los retos ayudan a alcanzar las metas			X			X			X	
Dimensión 5 : Relaciones											
15	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones			X			X			X	
16	Existe buena relación entre jefes y subordinados			X			X			X	
Dimensión 6 : Cooperación											
17	Falta reforzar la confianza de las personas dentro de esta organización.			X			X			X	
18	Se observa el compromiso para cumplir con la programación de actividades			X			X			X	
Dimensión 7 : Estándares											
19	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño			X			X			X	
20	Se percibe la importancia de las normas de rendimiento			X			X			X	
Dimensión 8 : Conflictos											
21	El trabajador puede decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus superiores.			X			X			X	
22	Se siente que las diferencias y discrepancias son superadas			X			X			X	
Dimensión 9 : Identidad											
23	Se percibe que existe carencia de lealtad por parte del personal hacia la compañía.			X			X			X	
24	Se siente plenamente identificado con la institución			X			X			X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

01 de diciembre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Productividad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Psicológica											
1	La remuneración percibida genera mayor motivación a ser más productivo			X			X			X	
2	Contar con todos los insumos y materiales les motiva a tener una buena Productividad?			X			X			X	
3	La importancia del trabajo asignado, aumenta el grado de su autoestima			X			X			X	
4	El factor competencia resalta las aptitudes e incentiva mayores conocimientos			X			X			X	
5	Se encuentra satisfecho de la labor que realiza			X			X			X	
6	Esta empresa mejora el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos			X			X			X	
7	Se identifica con los logros obtenidos de la empresa			X			X			X	
8	Cuando le asignan una nueva actividad, se siente comprometido consigo mismo.			X			X			X	
9	El colaborador cumple con las metas establecidas por el área de trabajo.			X			X			X	
10	En esta institución se valora más el compromiso personal para un buen rendimiento laboral			X			X			X	
Dimensión 2 : Psicosocial											
11	Se Considera que los objetivos de la municipalidad de SJL son importantes para una buena cohesión.			X			X			X	
12	Se percibe que el trabajador se relaciona fácilmente con sus compañeros.			X			X			X	
13	La relación grupal mantiene un vínculo muy afectivo para lograr los objetivos comunes			X			X			X	
14	Con frecuencia se suscitan los conflictos entre grupos de trabajadores.			X			X			X	
15	Se Percibe que los jefes saben controlar los conflictos interpersonales			X			X			X	
16	Un alto grado de participación en el trabajo aumenta la motivación y la satisfacción en el trabajo.			X			X			X	
17	Existe un grado de cultura que muestran los integrantes del programa			X			X			X	
18	El grado de educación de los colaboradores afecta al desarrollo grupal de la institución.			X			X			X	
19	Se percibe que el superior solamente imparte órdenes.			X			X			X	
20	Se siente que el superior tiende a definirse más como líder en el grupo que lo conforma.			X			X			X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

01 de diciembre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Ambiente Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		A	B	C	A	B	C	A	B	C	
Dimensión 1: Estructura											
1	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas				X			X			X
2	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				X			X			X
3	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				X			X			X
Dimensión 2 : Responsabilidad											
4	A la jefatura le gusta ver un trabajo bien hecho, sin estar verificando cada instante.				X			X			X
5	En esta organización se sale adelante cuando existe iniciativa y se trata de hacer las cosas por sí mismo				X			X			X
6	En este Programa es necesario que los individuos sean responsables.				X			X			X
Dimensión 3 : Motivación											
7	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				X			X			X
8	Los trabajadores son recompensados según su desempeño en el trabajo				X			X			X
9	En esta organización existe mucha crítica constructiva.				X			X			X
10	Al que comete un error es sancionado y amonestado				X			X			X
Dimensión 4 : Desafío											
11	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero seguras				X			X			X
12	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				X			X			X
13	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad										
14	Se percibe que los retos ayudan a alcanzar las metas				X			X			X
Dimensión 5 : Relaciones											
15	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				X			X			X
16	Existe buena relación entre jefes y subordinados				X			X			X
Dimensión 6 : Cooperación											
17	Falta reforzar la confianza de las personas dentro de esta organización.				X			X			X
18	Se observa el compromiso para cumplir con la programación de actividades				X			X			X
Dimensión 7 : Estándares											
19	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				X			X			X
20	Se percibe la importancia de las normas de rendimiento				X			X			X
Dimensión 8 : Conflictos											
21	El trabajador puede decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus superiores.				X			X			X
22	Se siente que las diferencias y discrepancias son superadas				X			X			X
Dimensión 9 : Identidad											
23	Se percibe que existe carencia de lealtad por parte del personal hacia la compañía.				X			X			X
24	Se siente plenamente identificado con la institución				X			X			X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. PEDRO LUIS SALAZAR OLIVA

DNI: 09975882

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, GESTIÓN PÚBLICA.

LIMA, 01 de DICIEMBRE del 2021

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

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

JUICIO DE EXPERTO 3 :



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Ambiente Laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	A	N	M	A	N	M	A	N	
Dimensión 1: Estructura											
1	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas										
2	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones										
3	La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación										
Dimensión 2: Responsabilidad											
4	A la jefatura le gusta ver un trabajo bien hecho, sin estar verificando cada instante.										
5	En esta organización se sale adelante cuando existe iniciativa y se trata de hacer las cosas por sí mismo										
6	En este Programa es necesario que los individuos sean responsables.										
Dimensión 3: Motivación											
7	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas										
8	Los trabajadores son recompensados según su desempeño en el trabajo										
9	En esta organización existe mucha crítica constructiva.										
10	Al que comete un error es sancionado y amonestado										
Dimensión 4: Desafío											
11	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero seguras										
12	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos										
13	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad										
14	Se percibe que los retos ayudan a alcanzar las metas										
Dimensión 5: Relaciones											
15	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones										
16	Existe buena relación entre jefes y subordinados										
Dimensión 6: Cooperación											
17	Falta reforzar la confianza de las personas dentro de esta organización.										
18	Se observa el compromiso para cumplir con la programación de actividades										
Dimensión 7: Estándares											
19	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño										
20	Se percibe la importancia de las normas de rendimiento										
Dimensión 8: Conflictos											
21	El trabajador puede decir lo que piensa aunque no esté de acuerdo con sus superiores.										
22	Se siente que las diferencias y discrepancias son superadas										
Dimensión 9: Identidad											
23	Se percibe que existe carencia de lealtad por parte del personal hacia la compañía.										
24	Se siente plenamente identificado con la institución										

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PABLO SAAVEDRA VILLAR DNI: 19824835

Especialidad del validador: Dr. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Y ANTROPOLOGO

Lima, 19 de Diciembre del 2021

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

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

Gracias por completar el cuestionario.

Firma del Experto Informante.
Especialidad



N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
Dimensión 1: Psicológica											
1	La remuneración percibida genera mayor motivación a ser más productivo			X			X			X	
2	Contar con todos los insumos y materiales les motiva a tener una buena Productividad?			X			X			X	
3	La importancia del trabajo asignado, aumenta el grado de su autoestima			X			X			X	
4	El factor competencia resalta las aptitudes e incentiva mayores conocimientos			X			X			X	
5	Se encuentra satisfecho de la labor que realiza			X			X			X	
6	Esta empresa mejora el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos			X			X			X	
7	Se identifica con los logros obtenidos de la empresa			X			X			X	
8	Cuando le asignan una nueva actividad, se siente comprometido consigo mismo.			X			X			X	
9	El colaborador cumple con las metas establecidas por el área de trabajo.			X			X			X	
10	En esta institución se valora más el compromiso personal para un buen rendimiento laboral			X			X			X	
Dimensión 2 : Psicosocial											
11	Se Considera que los objetivos de la municipalidad de SJL son importantes para una buena cohesión.			X			X			X	
12	Se percibe que el trabajador se relaciona fácilmente con sus compañeros.			X			X			X	
13	La relación grupal mantiene un vínculo muy afectivo para lograr los objetivos comunes			X			X			X	
14	Con frecuencia se suscitan los conflictos entre grupos de trabajadores.			X			X			X	
15	Se Percibe que los jefes saben controlar los conflictos interpersonales			X			X			X	
16	Un alto grado de participación en el trabajo aumenta la motivación y la satisfacción en el trabajo.			X			X			X	
17	Existe un grado de cultura que muestran los integrantes del programa			X			X			X	
18	El grado de educación de los colaboradores afecta al desarrollo grupal de la institución.			X			X			X	
19	Se percibe que el superior solamente imparte órdenes.			X			X			X	
20	Se siente que el superior tiende a definirse más como líder en el grupo que lo conforma.			X			X			X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PABLO SAAVEDRA VILLAR DNI: 19824835

Especialidad del validador: Dr. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Y ANTROPOLOGO

Lima, 19 de Diciembre del 2021

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

Gracias por completar el cuestionario.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Anexo N° 04 : Análisis de Fiabilidad

Variable 1 : Ambiente Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válidos	10	100.0
Casos Excluidos°	0	.0
Total	10	100.0

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de Items
0.901	24

Variable 2 : Productividad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válidos	10	100.0
Casos Excluidos°	0	.0
Total	10	100.0

Estadísticos de Fiabilidad

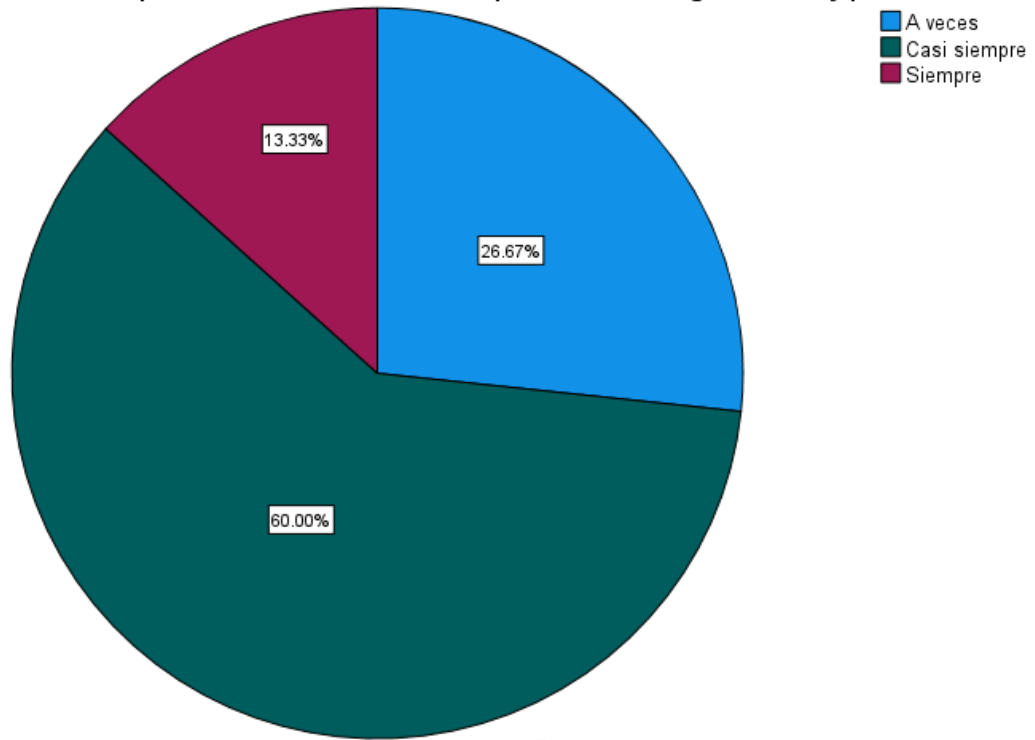
Alfa de Cronbach	N° de Items
0.736	20

Anexo N° 05 : Fotos tomadas en campo sobre el ambiente laboral en el Programa Social Trabaja Perú en SJL.

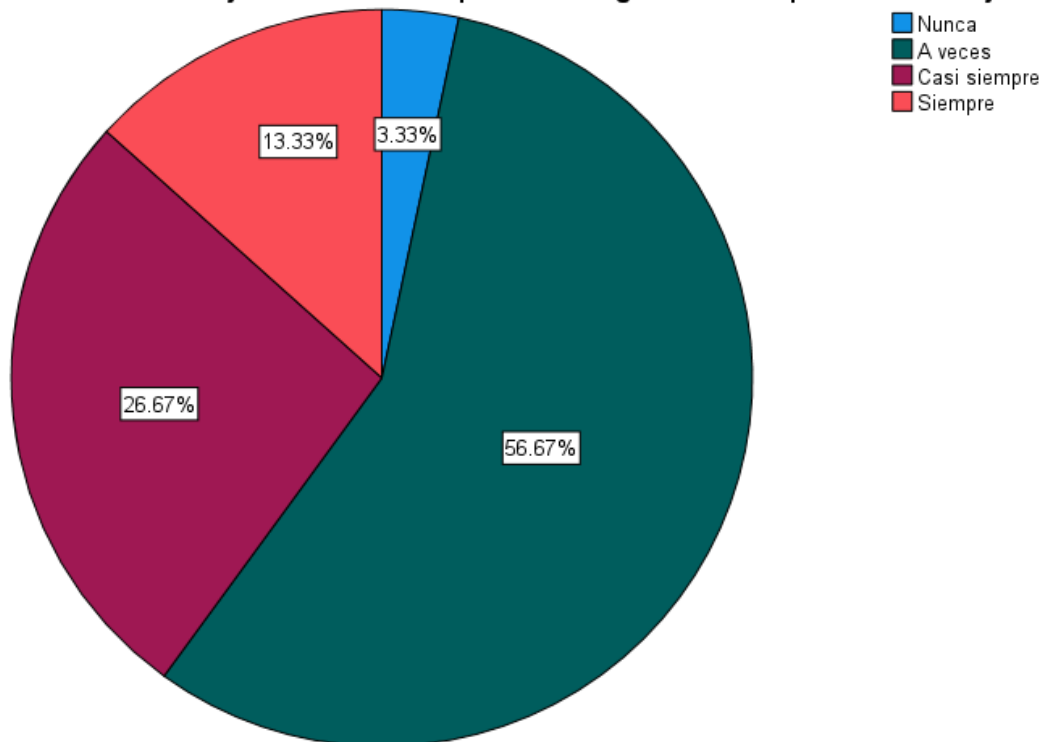


Anexo N° 06 : GRÁFICOS DE BARRAS

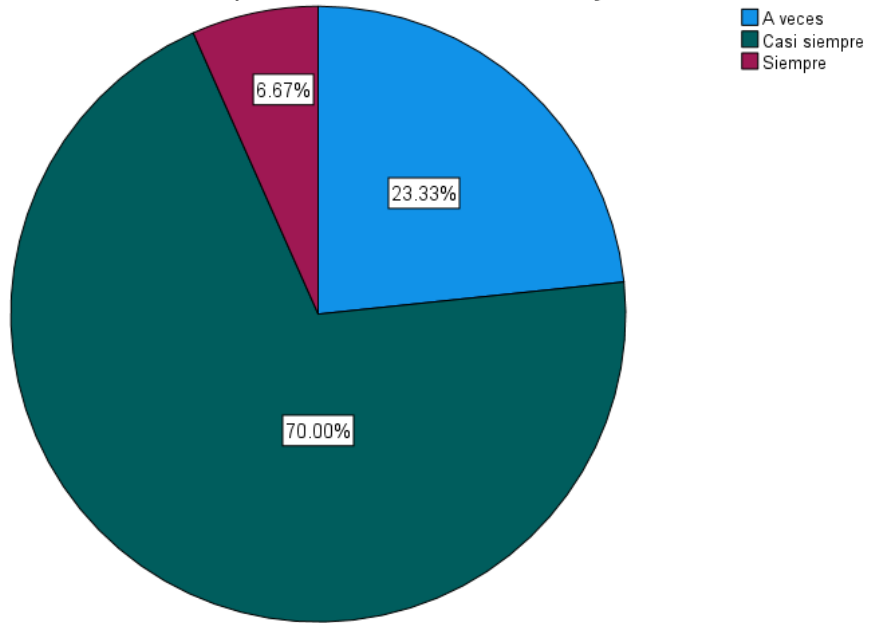
3. La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación



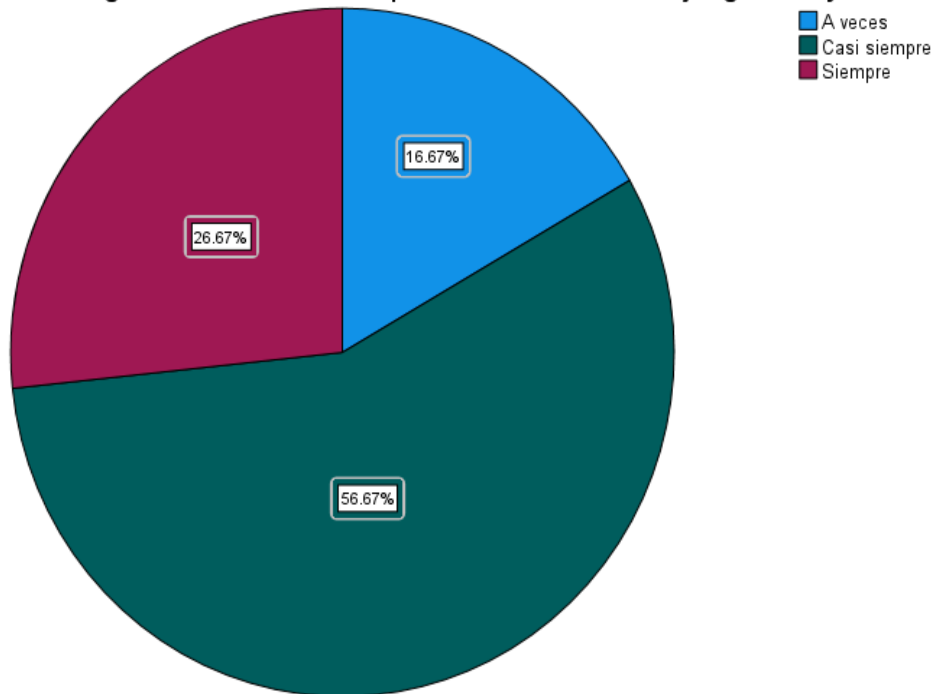
8. Los trabajadores son recompensados según su desempeño en el trabajo



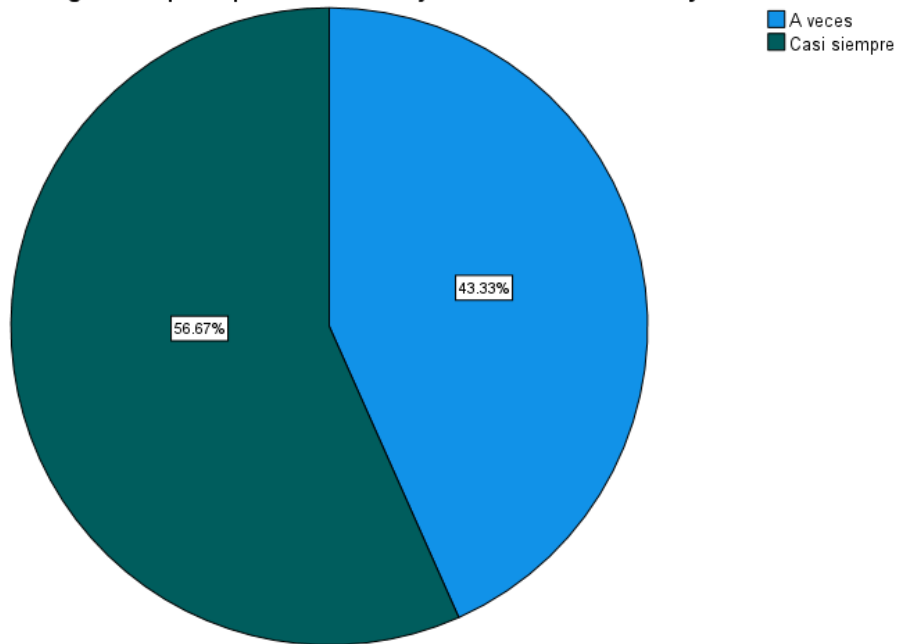
10. El que comete un error es sancionado y amonestado.



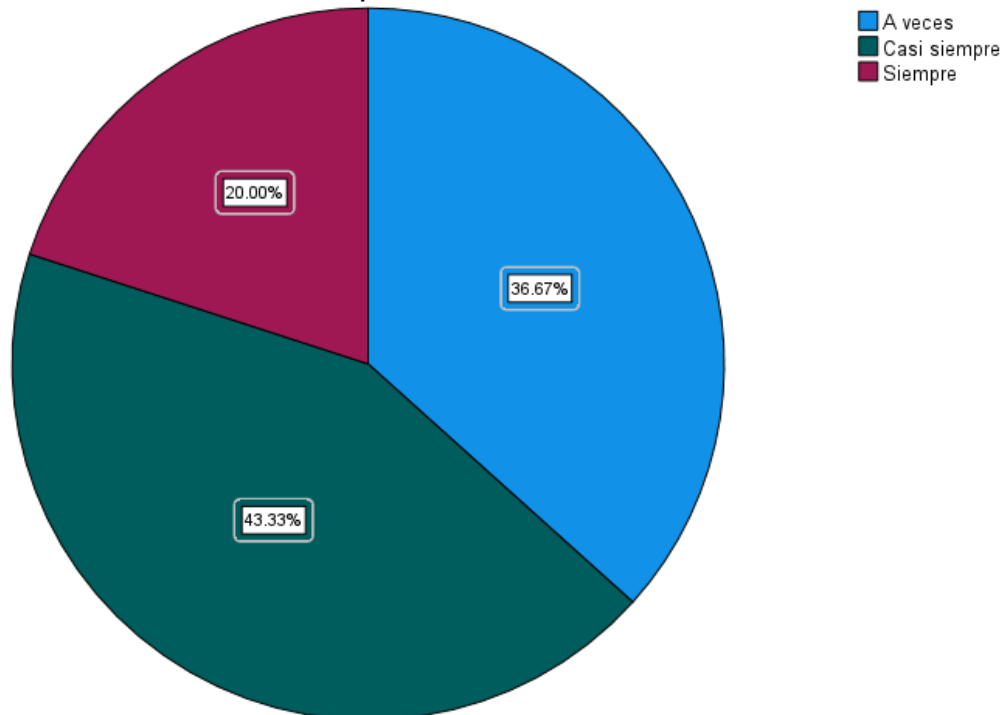
15. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones



16. Un alto grado de participación en el trabajo aumenta la motivación y la satisfacción en el trabajo



24. Se siente plenamente identificado con la institución





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ QUISPE HERNAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FERNANDEZ QUISPE HERNAN DNI: 09564887 ORCID 0000-0002-9737-5620	Firmado digitalmente por: FFERNANDEZQU10 el 21- 01-2022 20:20:16

Código documento Trilce: INV - 0502543