



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA
PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LIZBETH MILABE GOMEZ VELASQUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO F
ISCAL DE LIMA SUR, 2022

AUTOR

LIZBETH MILABE GOMEZ VELASQUEZ

RECUENTO DE PALABRAS

20812 Words

RECUENTO DE CARACTERES

114949 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

121 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 11, 2023 8:40 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 11, 2023 8:42 AM GMT-5

● 8% de similitud general

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Dr. Manuel Anchapuri Quispe



Firmado digitalmente por
RODRIGUEZ HUAMAN Rolando
Establecimiento FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.07.2023 09:25:50 -05:00

Dr. Rolando E. Rodríguez Huamani
CLACOR 000167



DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a Dios, por toda la fuerza que siempre me da día a día, a mi esposo e hijo porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y a mis padres que siempre me brindaron sus consejos y palabras de aliento.

LIZBETH MILABE GOMEZ VELASQUEZ



AGRADECIMIENTO

Agradezco muy profundamente a mi asesor de tesis, por su dedicación y paciencia, a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi título, a mi esposo e hijo porque son el motor y motivo para conseguir cada uno de mis objetivos.

LIZBETH MILABE GOMEZ VELASQUEZ



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problemas Específicos	19
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Hipótesis general.....	19
1.3.2 Hipótesis Específicas	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	20
1.4.1 A nivel metodológico.....	20
1.4.2 A nivel teórico.....	20
1.4.3 A nivel práctico	20
1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	21
1.5.1 Objetivo General	21



1.5.2	Objetivos Específicos	21
-------	-----------------------------	----

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1	Antecedentes Nacionales	23
2.1.2	Antecedentes Locales	24
2.2	MARCO TEÓRICO	26
2.2.1	Comportamiento Organizacional	26
2.2.1.1	Naturaleza de la Gente	31
2.2.1.2	Naturaleza de la Organización	33
2.2.2	Productividad	34
2.2.2.1	Capital	37
2.2.2.2	Gente	37
2.2.2.3	Tecnología	38
2.3	MARCO CONCEPTUAL	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	41
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	41
3.3	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	42
3.3.1	Técnicas de recolección de datos	42
3.3.2	Instrumentos de Recolección de Datos	42
3.3.3	Descripción del instrumento	42
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	43



3.4.1	Población.....	43
3.4.2	Muestra.....	44
3.5	DISEÑO ESTADÍSTICO	45
3.5.1	Tratamiento Estadístico.....	45
3.6	PROCEDIMIENTO.....	46
3.6.1	Enfoque de investigación	46
3.6.2	Alcance de Investigación	47
3.6.3	Diseño de investigación	47
3.7	VARIABLES	47
3.8	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	50
4.1.1	Determinación de la relación entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.	71
4.1.2	Determinación de la relación entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.	86
4.1.3	Propuesta de lineamientos para mejorar el comportamiento organizacional y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022	95
4.1.4	Contrastación de investigación	98
4.2	DISCUSIÓN	102
V.	CONCLUSIONES	104
VI.	RECOMENDACIONES	106
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....		113



Área: Administración General.

Tema: Comportamiento organizacional y productividad

Fecha de sustentación: 27 de junio 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio	51
Figura 2. Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúne las condiciones de seguridad para la productividad del servicio	52
Figura 3. Se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad.....	54
Figura 4. La jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables	55
Figura 5. Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad.....	56
Figura 6. El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores	58
Figura 7. Las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad	59
Figura 8. Los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad ..	60
Figura 9. Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para desarrollar sus tareas.....	62
Figura 10. Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar procesos.....	64
Figura 11. Los colaboradores manejan eficientemente los equipos de información.....	65
Figura 12. Se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos	67
Figura 13. Se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad	68



Figura 14. Los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad servicio	70
Figura 15. En el Distrito de Lima Sur predomina el respeto y la tolerancia, se aceptan las diferencias	71
Figura 16. El trato igualitario es parte del día a día en la organización	73
Figura 17. Los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio y han sumado para ello	74
Figura 18. La integridad de los colaboradores está garantizada.....	76
Figura 19. Consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral .	77
Figura 20. Los colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución	78
Figura 21. El sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas	79
Figura 22. La institución te permite ser participe en la toma de decisiones.....	81
Figura 23. Toman en cuenta tus ideas y sugerencias	82
Figura 24. Los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo	83
Figura 25. Existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización.....	85
Figura 26. El jefe ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución....	86
Figura 27. En la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto	88
Figura 28. Existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores.....	89
Figura 29. Los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en la institución	91
Figura 30. Las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados	92
Figura 31. Los colaboradores son éticos	94



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Detalle de los trabajadores en el Distrito fiscal de Lima Sur.....	44
Tabla 2.	Operacionalización de Variables	48
Tabla 3.	Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio	50
Tabla 4.	Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúnen las condiciones de seguridad para la productividad del servicio	52
Tabla 5.	Se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad.....	53
Tabla 6.	La jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables	55
Tabla 7.	Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad.....	56
Tabla 8.	El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores	57
Tabla 9.	Las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad	59
Tabla 10.	Los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad ..	60
Tabla 11.	Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para desarrollar sus tareas.....	62
Tabla 12.	Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar procesos.....	63
Tabla 13.	Los colaboradores manejan eficientemente los equipos de información.....	65



Tabla 14. Se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos	66
Tabla 15. Se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad	68
Tabla 16. Los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad servicio	69
Tabla 17. En el Distrito de Lima Sur predomina el respeto y la tolerancia, se aceptan las diferencias	71
Tabla 18. El trato igualitario es parte del día a día en la organización	72
Tabla 19. Los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio y han sumado para ello	74
Tabla 20. La integridad de los colaboradores está garantizada.....	75
Tabla 21. Consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral..	76
Tabla 22. Los colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución	78
Tabla 23. El sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas	79
Tabla 24. La institución te permite ser participe en la toma de decisiones.....	80
Tabla 25. Toman en cuenta tus ideas y sugerencias	82
Tabla 26. Los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo	83
Tabla 27. Existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización.....	84
Tabla 28. El jefe ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución....	86
Tabla 29. En la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto	87
Tabla 30. Existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores.....	89



Tabla 31. Los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en la institución	90
Tabla 32. Las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados	92
Tabla 33. Los colaboradores son éticos	93
Tabla 34. Correlación de naturaleza de la gente y productividad	99
Tabla 35. Correlación de naturaleza de las organizaciones y productividad	100
Tabla 36. Correlación de comportamiento organizacional y productividad	101



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ARH.	Administración de Recursos Humanos
RRHH.	Recursos Humanos
SPSS.	Statistical Package for Social Sciences
TIC.	Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022. Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de alcance correlacional, para ello se determinó un tamaño de muestra de 218 trabajadores en el Distrito fiscal de Lima Sur, considerándose para ello el muestreo probabilístico simple. En cuanto al instrumento para la recolección de datos se utilizó a la técnica de la encuesta haciendo uso de un cuestionario como instrumento adaptado. Finalmente, los datos obtenidos se procesaron mediante los paquetes estadísticos SPSS y hojas de cálculo donde se determinó que existe una relación positiva significativa entre comportamiento organizacional y la productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,747) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, por esto se puede afirmar que si se mejora el comportamiento siguiendo los lineamientos propuestos mejor será la productividad del Distrito Fiscal de Lima Sur.

Palabras Clave: Comportamiento organizacional, Factor capital, Factor gente, Factor tecnología, Naturaleza de la gente, Naturaleza de las organizaciones.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational behavior and productivity in the South Lima Tax District, 2022. The methodology used was a quantitative, non-experimental approach of correlational scope, for which a sample size of 218 workers in the tax district of Lima Sur was determined, considering simple probability sampling. As for the data collection instrument, the survey technique was used, using a questionnaire as an adapted instrument. Finally, the data obtained were processed using SPSS statistical packages and spreadsheets where it was determined that there is a significant positive relationship between organizational behavior and productivity, and it is highly significant, since in the Spearman's Rho Correlation test (0.747) being positive and finding a significance value of 0.000, therefore it can be stated that if the behavior is improved by following the proposed guidelines, the productivity of the South Lima Tax District will be better.

Keywords: Organizational behavior, Capital factor, People factor, Technology factor, Nature of people, Nature of organizations.



1 CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, se han mencionado diversas teorías sobre el significado del comportamiento organizacional como el impacto de los individuos y grupos en el comportamiento de las organizaciones al aplicar sus conocimientos en la eficacia (Robbins & Judge, 2013).

El éxito organizacional proviene del comportamiento organizacional históricamente, ha existido muchos métodos diferentes de análisis que se refieren a el comportamiento organizacional. Los científicos parten de diferentes premisas porque la disciplina está influenciada por diferentes aspectos como la sociología, la psicología, las ciencias políticas, etc. y académico. Con este fin, el campo abarca diferentes perspectivas, de diferentes análisis.

El comportamiento organizacional es importante en la actualidad debido a la globalización, la economía y la tecnología, que estimulan la innovación y se adaptan a los nuevos cambios, generando dinamismo encaminado al logro de las metas organizacionales. Durante muchos años, la productividad fue utilizada solo por economistas y estaba relacionada con los insumos utilizados para fabricar un producto en particular. Ahora se trata de utilizar los recursos humanos, el tiempo y otros recursos de manera adecuada. Actualmente, la productividad está relacionada con la calidad, haciendo el mejor uso de los recursos para obtener un servicio o producto de calidad, aumentando así la producción al generar más empleo y bienestar para toda la organización.



1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el comportamiento organizacional se ha convertido en un tema de interés para empresas multinacionales y organizaciones que operan en diferentes países, ya que deben adaptarse a las culturas y formas de trabajo locales. Además, la productividad es un tema importante en la economía global, ya que afecta la competitividad y el desarrollo de los países.

A nivel nacional, el comportamiento organizacional y la productividad son temas críticos para el desarrollo económico y social. Una fuerza laboral productiva y comprometida puede mejorar la competitividad de las empresas y el crecimiento económico del país. Por lo tanto, es esencial que las empresas y organizaciones nacionales presten atención a la gestión del comportamiento organizacional y la productividad para lograr el éxito y el crecimiento sostenible, se motiva a innovarse y adaptarse a los nuevos cambios que han sido dirigidos a cumplir con cada objetivo que tiene una organización.

Por otro lado, la productividad está estrechamente relacionada con la calidad, y se puede dar un buen uso a cada recurso para tener un buen servicio que brinde la institución para su mismo bienestar.

En estos tiempos todos los administradores estamos motivados a ser exitosos, por lo que se resalta la importancia de estudiar el comportamiento organización y la productividad para demostrar su relación. En el Distrito Fiscal de Lima Sur la productividad se ha reconocido y agradecido en los últimos años como líder del ranking de productividad por distrito fiscal a nivel nacional, pese al complicado tiempo que se vive a raíz del Covid-19, por el efecto de las naturalezas de la gente y la organización que afecta la acción de los trabajadores y actúan adecuadamente para poder ser eficaz en el desarrollo de metas.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur?
- ¿Qué relación existe entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur?
- ¿Es factible proponer lineamientos que mejoren el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.

1.3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación positiva entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- Existe una relación positiva entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.



1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1 A nivel metodológico

La investigación se realizó con el fin de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur en el año 2022, la cual se diseñó y preparó con base en métodos científicos, se utilizó las técnicas y procedimientos correspondientes como la prueba de Spearman, así mismo, será útil para futuras investigaciones utilizando las variables desarrolladas y validadas.

1.4.2 A nivel teórico

La investigación teóricamente es viable debido a que se estudió las variables comportamiento organizacional y productividad, y nos da una visión más clara sobre donde se sitúa lo discutible, que se vio reflejada en el estudio. Por lo tanto, la teoría, los antecedentes y el fundamento de estas dos variables provienen de ellas.

1.4.3 A nivel práctico

A nivel práctico, esta investigación reveló la situación real sobre el comportamiento organizacional en el Distrito Fiscal de Lima Sur y las limitaciones de la institución para que se pueda desarrollar plenamente la productividad. El propósito principal es que los trabajadores sepan cómo la relación del comportamiento organizacional y la productividad pueda mejorar su labor en la institución, con el desarrollo de la naturaleza de la gente y la organización ante esta situación, se supone ver reflejada una mejora.



1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- Determinar la relación entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- Proponer lineamientos para mejorar el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.



2 CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Fontalvo et al. (2018) analizó los componentes y significado de la productividad, identificó los factores internos y externos que determinan el nivel de productividad de una organización, es importante prestar atención al rol del recurso humano, el logro de metas, objetivos planteados a nivel empresarial y con la empresa. La relación entre diferentes aspectos como la gestión de la calidad y los costes. También discutió los conceptos fundamentales que se deben considerar para medir adecuadamente la productividad de los procesos y los factores de crecimiento.

Cequea et al. (2011) destacó los factores relevantes para su estudio, y aunque en la literatura se reportan otros factores humanos que podrían ser investigados e incorporados al nuevo estudio, concluyo que los factores humanos están asociados a la productividad y composición como variable latente, aparecen factores grupales como variable, mediando entre sus indicadores y la productividad.

Campos et al. (2016) enfatizaron su investigación en la cultura organizacional y su importancia en la vida institucional como el comportamiento organizacional y la motivación de los trabajadores, cuando la construcción de políticas cambia, es importante establecer y compartir entre los miembros, los



valores culturales son el énfasis principal en el comportamiento organizacional para funcionar correctamente.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Tovar (2019), utilizó un muestreo censal no probabilístico con un tamaño de muestra de 55 empleados de la empresa y los resultados se basaron en su prueba estadística Spearman Rho aplicada a las variables comportamiento organizacional y productividad con baja significancia esperado donde rechazo la hipótesis nula y acepto la alterna, existiendo una relación entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú S.A.C. en el Cusco en el año 2019.

Capuñay & Gonzales (2018) en su estudio la muestra fue igual a la población debido a que el tamaño de muestra fue pequeño, utilizaron encuestas para recolectar los datos, desarrollaron dos cuestionarios, luego de procesar y analizar los datos concluyeron que la organización Cultura existe en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Beren Lambayeque tiene un impacto mayor y negativo.

Human (2018) en su estudio utilizó un tamaño de muestra censal no probabilístico de 45 empleados de la empresa, implemento un cuestionario con confiabilidad aceptable, concluyó que la significancia entre el comportamiento organizacional niveles inferiores a los esperados y la productividad, confirmando la existencia de una relación entre estas dos variables para los trabajadores de la constructora CMP Contratistas Generales E.I.R.L. 2018 en la ciudad de Ucayali.

Fernández (2021) efectuó su investigación con el enfoque cuantitativo no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, con una



muestra de 30 y uno empleados y usó un cuestionario de 30 ítems como instrumento, el principal resultado que consiguió fue el que encontró el comportamiento organizacional en un nivel regular junto a la productividad con un nivel regular, y sus diferentes factores, por lo que concluyó que existe una correlación positiva baja entre el comportamiento organizacional y la productividad, aceptando su hipótesis alterna.

Molleapaza (2017) es su estudio que se efectuó en la ciudad de Puno, se escogieron como muestra para el estudio 12 empleados y 100 trabajadores del hotel de Sillustani. Todos los miembros seleccionados para la investigación percibieron su ambiente de trabajo de forma negativa. No obstante, el 41% de ellos lo percibieron de forma positiva. Esta percepción influyó en su desempeño laboral, algunos trabajadores incluso renunciaron por ello.

2.1.2 Antecedentes Locales

Macavilca (2018) utilizó un diseño no experimental correlacional causal de corte transversal. La población estudiada fue de 97 colaboradores de la Dirección General de Juegos y Casinos y Máquinas Tragamonedas en Lima durante el año 2018. Realizó un muestreo probabilístico estratificado y se obtuvo una muestra de 78 colaboradores. Para la recolección de datos emplearon instrumentos específicos para medir las variables, y se evaluó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. Los datos lo procesaron utilizando el software SPSS (versión 23) y, después de analizarlos, concluyeron que el modelo logístico utilizado fue significativo ($p < 0,05$), se ajustó bien a los datos (Desviación con $p < 0,05$) y explicó el 54.5% de la variable dependiente. Como resultado, se decidió rechazar la hipótesis nula que señalaba que el



comportamiento organizacional no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juego de Casinos y Máquina Tragamonedas en el año 2018.

Méndez (2017) en su estudio fue descriptivo correlacional aplicativo, con tipo de diseño no experimental, la población estuvo compuesta por veintisiete individuos y la muestra fue de tipo censal, para la recolección de datos utilizó un encuesta de tipo Likert que la valido por juicio de expertos, y manejo el programa SPSS 23 para la confiabilidad uso Alfa de Cronbach, concluyo que el comportamiento organizacional tiene relación significativa con la productividad en el Área de Operaciones, en la Caja Metropolitana de Lima.

Rios (2016) en su estudio de correlación descriptivo de diseño no experimental, su muestra fue un censo de 30 consultores empresariales, utilizó el software SPSS 22 que utilizó para realizar tablas de frecuencia, se desempeñó normal. Mediante esta prueba concluyó que existe una relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los consultores de negocios de Mibanco Agencia Zárate.

Fontela & García (2022) en su estudio, utilizó una muestra de 312 trabajadores de los centros de distribución de empresas del sector retail especializadas en útiles escolares y de oficina. Aplicó una encuesta con 23 ítems utilizando la escala de Likert para medir las dimensiones de cada variable. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación positiva muy fuerte de 0.737 entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de los centros de distribución de empresas del sector retail



especializadas en útiles escolares y de oficina en Lima metropolitana durante el año 2020.

2.2 MARCO TEÓRICO

Para poder comprender mejor sobre los aspectos inherentes al tema, se realiza la revisión básica de la información de comportamiento organizacional y productividad, ya que ello nos permitirá tener un mejor contexto.

2.2.1 Comportamiento Organizacional

Chiavenato (2013) indicó que es el estudio de las personas y los grupos que ejercen en las organizaciones. Se ocupa de la incidencia que ellos ejercen en las organizaciones y la incidencia que las organizaciones ejercen en ellos. El comportamiento organizacional se determina como la comprensión, pronóstico y administración del comportamiento humano en las organizaciones.

Las maravillas del conocimiento humano han cobrado vida a través de las organizaciones, que son las creaciones más complejas y avanzadas de la humanidad. Estos grupos dinámicos han formado la base de todos los inventos que tanto nos fascinan, desde teléfonos celulares, computadoras, aviones hasta naves espaciales. Es fácil olvidar que estos grandes avances tecnológicos se han realizado a través de la innovación perpetua dentro de las organizaciones que elaboran estrategias, producen, mejoran y suministran todo lo que necesitamos para sobrevivir, desde tecnologías de punta hasta instalaciones y medios de entretenimiento. Por lo tanto, es seguro decir que vivimos intrínsecamente en una sociedad de organizaciones que diseñan y entregan casi todo lo que usamos en nuestra vida diaria. La mayor parte de nuestro tiempo lo pasamos en organizaciones. Nacemos en ellos y, a menudo, trabajamos hasta que morimos.



Es realmente impresionante lo numerosas y variadas que son las organizaciones. Tienes de todo, desde corporaciones, establecimientos financieros, instituciones académicas, centros médicos, tiendas y complejos minoristas, estaciones de servicio, comedores, estacionamientos, hasta organizaciones sin fines de lucro, establecimientos religiosos, agencias gubernamentales, plantas manufactureras e incluso puntos de transmisión, la lista es aparentemente interminable. Cada organización ofrece una gama única de bienes y servicios, que van desde entretenimiento y mercadería hasta información y educación. También juegan un papel fundamental en el impulso de la innovación y el avance del progreso tecnológico y social. Además, estas organizaciones contribuyen a la economía, produciendo valor y generando riqueza. El avance de la economía de un país depende en gran medida del funcionamiento de sus organizaciones, que en consecuencia impulsan su desarrollo humano y social (Chiavenato, 2013).

Para Dailey (2012) el comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. Otros autores lo enfocan al impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones (Cavazos et al., 2017). Plantea que es la forma que inquietan los individuos los grupos y el ambiente el comportamiento de los individuos donde se aprecia que las actitudes y desempeño humano depende de un entorno organizacional y ratifica la necesidad de apoyarse en otras disciplinas.



Por su parte Sarcui & Prediscan (2016) consideran que el tema más importante de la investigación del comportamiento organizacional es el cambio por el rol que le asigna en la transformación organizacional. Se encuentra que el estudio del comportamiento organizacional es fundamental ante los rápidos cambios en los valores culturales (Stable, 2012), la globalización de los mercados y la creciente competencia entre las empresas, requiere que el aprendizaje organizacional sea un tema de creciente interés en la teoría y la práctica de las organizaciones.

Según Amoros (2011) el comportamiento organizacional constituye un campo de estudio encargado de estudiar la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones, y de aplicar todos sus conocimientos para que las organizaciones funcionen eficientemente.

Slocum (2010) afirmó que el comportamiento organizacional es el estudio de individuos y grupos en un contexto organizacional, el estudio de procesos y prácticas internas que afectan la efectividad de individuos, equipos y organizaciones.

El autor Chiavenato (2018) señaló que el comportamiento organizacional es una forma de comportamiento, refiriéndose al comportamiento de los individuos. Los modelos de comportamiento son reflejos de los comportamientos que los individuos exhiben típicamente en sus actividades diarias. El comportamiento organizacional es una doctrina normativa que se originó como un grupo multidisciplinario de disciplinas, y aunque el término aún se usa en la actualidad, las empresas no son personas que exhiben determinados



comportamientos, sino individuos y equipos que interactúan y se vuelven parte de ella.

La importancia del comportamiento organizacional se basa en sus interrelaciones con disciplinas afines como: la teoría de la organización, el desarrollo organizacional y la gestión de recursos humanos; se entiende y explica el comportamiento individual y grupal en las organizaciones (Luthans, 2008). Como mencionan Robbins & Judge (2013), el comportamiento organizacional involucra lo que las personas hacen en una organización y cómo sus acciones afectan el desempeño de la organización. Dado que el comportamiento organizacional estudia las situaciones en relación con el lugar de trabajo, no sorprende que enfatice este comportamiento en relación con cuestiones de trabajo, ausentismo, rotación de empleados, productividad, desempeño de la fuerza laboral y administración.

De acuerdo con Alles (2017), el comportamiento organizacional se refiere a la relación de las personas en asuntos organizacionales desde los empleados con el puesto más alto hasta el puesto más bajo, las personas actúan solas o en grupo para resolver los conflictos que se pueden encontrar en la empresa. Por su parte, Zea (2019), muestra que la teoría del comportamiento organizacional mantiene un enfoque sociológico y motivacional. La empresa se visualiza como un organismo social que mantiene la vida y la cultura, cuyo estilo de gestión se desarrolla para la dirección de la empresa.

Además, Briones & Cedeño (2018), indicaron sobre el comportamiento organizacional, que se refiere al estudio del desempeño y actitudes de los individuos de las empresas, por ello al analizar el trabajo de los colaboradores se



pudo deducir si disminuye o aumenta la productividad y eficacia en las organizaciones. Para Rodríguez & Mladinic (2016), mencionan que cuando se organiza el cambio organizacional anula los viejos procesos que manejaba, mantiene una actitud hacia el cambio organizacional, menciona tendencias psicológicas que se llevan a cabo a través de la evolución

Molina et al. (2011) afirmaron que el comportamiento organizacional es un instrumento indispensable y necesario para todo tipo de organizaciones, tanto nacionales como privadas, comerciales o de servicios. Esta herramienta permite alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en cualquier empresa; es un enfoque integral orientado al proceso de la cultura, el clima, las actividades y la estructura organizativa. El buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se gestionen los recursos humanos en la organización, su integración, identificación, crecimiento personal y profesional, motivación, creatividad, productividad y sentido de pertenencia.

El estudio y aplicación de ideas relacionadas con la forma de actuar de las personas en las organizaciones. Es una herramienta humana en beneficio de las personas y se utiliza comúnmente para el comportamiento de las personas en todo tipo de organizaciones (Davis & Newstrom, 1993). Asimismo, Chiavenato (2013) aborda la idea de organización, sus características y el entorno que la ubica desde un enfoque sistémico, y define el comportamiento organizacional como un campo de estudio que investiga el impacto que tienen las personas, los grupos y las estructuras en las organizaciones, con el objetivo de utilizar este conocimiento para mejorar la eficacia organizacional.



El comportamiento organizacional encarna la influencia y la interacción mutua que está en curso entre las personas y las organizaciones. Es un área de ideas que es importante para todos los que se relacionan con organizaciones, ya sea para crear nuevas o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas y, lo más importante, para dirigir las. El comportamiento organizacional es un conjunto de términos interdisciplinarios para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Sin embargo, queda la definición, las organizaciones no son aquellas que exhiben determinados comportamientos, sino las personas y grupos que participan y actúan en ellos (Chiavenato, 2009). Para concluir sobre el comportamiento organizacional, existe mucho debate sobre la importancia de las habilidades interpersonales, se concuerda que el comportamiento organizacional incluye aspectos fundamentales sobre el comportamiento, la motivación y fortaleza de los líderes, la comunicación interpersonal, la estructura y los procesos grupales (Robbins & Judge, 2013).

Todo campo de las ciencias sociales o incluso de las ciencias exactas, tiene una base filosófica como conocimiento básico que guía su desarrollo. El comportamiento organizacional se basa en un conjunto de conceptos básicos que giran en torno a la naturaleza de las personas y las organizaciones. Esta idea es un principio perdurable que forma una base sólida del comportamiento organizacional (Davis & Newstrom, 2000).

2.2.1.1 Naturaleza de la Gente

Robbins & Judge (2013) indican que la percepción está muy influenciada por las características personales de una persona. Los factores que intervienen en la percepción son las actitudes, la personalidad, las



motivaciones, los intereses, las experiencias pasadas y las expectativas del individuo. No obstante, para Chiavenato (2009) lo que uno percibe suele ser distinto a lo que sucede realmente aun cuando un objeto o situación sean advertidos, no existe garantía alguna de que serán percibidos de forma realista y objetiva.

- **Diferencias individuales:** Cada persona es única, las diferencias son sustanciales y esta diversidad es apreciada para las organizaciones tienen un potencial de creatividad y posibilidad de innovación inestimable.
- **Percepción:** Es la forma en como el individuo ve, organiza y dilucida las cosas. Cada uno ve las cosas de diferente modo, entiende la realidad y reacciona a su modo, esto se conoce como la percepción selectiva, la cual prestar atención a aquellas características de su entorno que corresponden a sus expectativas (Davis & Newstrom, 2000).
- **Individuo integral:** Al momento de contratar a una persona, se debe aceptar a esta como un todo, incluyendo habilidades, emociones, conocimientos, atributos físicos y entorno familiar. La ARH del taylorismo ha cambiado para considerar al hombre sólo en términos de organización.
- **Conducta motivada:** Es esencial para el funcionamiento de las organizaciones. Se puede con la tecnología y el equipo, pero si las personas no están motivadas para usarlos y controlarlos, esos recursos no serán útiles.



- **Deseo de involucramiento:** Contribuye al éxito de la organización con talento e ideas y comparte experiencia y conocimiento. Doble tarea por parte del agente y de la organización.
- **Valor de las personas:** El capital humano es actualmente lo más importante en las organizaciones RRHH es diferente de país, capital o tecnología (Davis & Newstrom, 2000).

2.2.1.2 Naturaleza de la Organización

Veremos las siguientes características:

- **Sistemas sociales:** La sociología muestra que las organizaciones son sistemas sociales. Un sistema es una colección de elementos interrelacionados. Un sistema social es un sistema formado por personas.

Las organizaciones forman sistemas sociales, lo que significa que son dinámicas y contienen relaciones, juegos de roles, etc. Los sistemas sociales formales e informales son estructuras organizativas que resultan de relaciones asimétricas y espontáneas.

- **Intereses mutuos:** Las personas necesitan organizaciones para lograr sus fines personales, y las organizaciones no existirían sin las personas que las componen. Las tareas organizacionales deben realizarse bajo un conjunto de condiciones para que sean productivas y, al mismo tiempo, la organización debe proporcionar a las personas el potencial para crear satisfacción.
- **Ética:** Atraer y retener empleados valiosos requiere un trato ético. Las empresas han establecido códigos de ética, los han articulado en



declaraciones de valores éticos y han brindado capacitación sobre cuestiones éticas. Los objetivos individuales, organizacionales y sociales se logran cuando las metas organizacionales son éticas (Davis & Newstrom, 2000).

2.2.2 Productividad

La productividad es vista como la eficiencia de la producción, determina cuánto se produce a partir de un conjunto de insumos disponibles, es la relación entre la producción de bienes y servicios y uno o más insumos, como mano de obra, capital o administración, aumentando productividad significa aumentar la eficacia (Syverson, 2011).

Díaz et al. (2018), argumentan que la productividad es una condición o capacidad para ser productivo, como herramienta para orientar la gestión de los sistemas productivos, indicando que los recursos con que cuentan las empresas (mano de obra, capital, materiales y energía) se utilizan de manera objetiva, es decir, las empresas deben descubrir la relación entre los productos, bienes o servicios y los recursos disponibles para sus procesos productivos, por tanto, la eficiencia, el aprovechamiento de los recursos y la eficiencia, como características del desempeño organizacional.

La productividad es aprendida por diversas disciplinas; presenta sus orígenes en las ciencias económicas. Desde la ingeniería, Satish et al. (2013) proyectan que la productividad es una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debe entenderse en las organizaciones, que se caracterizan en el contexto actual por condiciones de volatilidad, complejidad, incertidumbre, ambigüedad y retroalimentación retardada. Cequea & Rodríguez (2012)



encuentran ideas multidimensionales al afirmar que la productividad es el resultado de la articulación armoniosa entre las organizaciones, el talento humano y la tecnología, combinando de manera equilibrada u óptima los recursos para el logro de las metas. Por ello, los gobiernos y las empresas se solidarizan con el aumento de la productividad en las organizaciones, Hitt et al. (2006) afirman que el principal objetivo de un país es lograr un nivel de vida alto y en desarrollo para sus ciudadanos, la actitud para lograrlo depende de la productividad del trabajo y del capital utilizado.

El aumento de la productividad conduce a una mejor calidad de vida, salarios más altos y proyectos más rentables. Esto, a su vez, permite una más inversión y empleos.

La productividad es una medida de cuánto produce una empresa, país o industria. Su influencia en las tendencias de crecimiento económico a largo plazo es bastante significativa; dependiendo del gasto de capital y de la tasa de empleo de los trabajadores, que depende del crecimiento de la población (García, 2011).

Robbins & Coulter (2014) indican que la productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos dividida por los insumos necesarios para producir ese nivel de producción. Tanto las organizaciones como las unidades de trabajo quieren ser productivas. El objetivo es producir la mayor cantidad de bienes y servicios utilizando la menor cantidad de insumos. El nivel de producción se determina con base en los ingresos que la organización recibe por la venta de bienes (precio de venta x unidades vendidas). Por su parte, las cantidades de insumos se miden en términos de los costos en que incurre la organización para adquirir y convertir los recursos en producción.



La productividad de la gestión documental se evalúa por 3 factores: capital, humano y tecnología, el factor capital se refiere a la facilidad, que limita el mantenimiento diario y flujo de documentos, tiene que tercerizar este servicio y esto afecta la atención oportuna a sus solicitudes, limita su productividad, migración de documentos no actualizados en soporte papel a soporte electrónico, finalmente, la entrega de herramientas de trabajo no se ve afectada en tiempo y forma, esto reduce la producción (García, 2011).

Los factores externos son factores que están completamente fuera del alcance de la gestión organizacional, mientras que los factores internos dependen de las decisiones de la empresa, si bien estos factores son considerados como áreas de oportunidad para incrementar la productividad desde ambas perspectivas empresariales, se convierten en elementos estratégicos, con el objetivo principal de integrar los dos factores de clasificación (Fontalvo et al., 2017).

El análisis de los factores externos requiere evaluar y controlar los cambios ambientales, algunos de estos elementos son la administración pública, la infraestructura social, las regulaciones gubernamentales, los cambios políticos, los factores culturales y las modificaciones sociales, las contingencias ambientales, las amenazas de los nuevos mercados y la globalización (Velásquez et al., 2010).

Los siguientes son factores internos controlados por la empresa, se recomienda prestar especial atención al recurso humano, atendiendo los temas de rotación de personal, clima organizacional considerando la siniestralidad laboral, capacitación y educación del personal, tecnología, cultura organizacional teniendo en cuenta la calidad de vida laboral, asignación de tareas y gestión organizacional (Patrón & Vargas, 2019).



Así, otros factores internos considerados para la productividad son diversas áreas funcionales como marketing, finanzas, administración, estilos y métodos de gestión, así como los procedimientos que se llevan a cabo para lograr la coordinación de las actividades productivas (Baraei & Mirzaei, 2018).

2.2.2.1 Capital

Son los recursos económicos que requieren las empresas para la producción que no son humanos, lo dividiremos en dos:

- **Instalaciones:** Son activos importantes como terrenos, edificios y maquinaria que pierden valor con el tiempo y son activos fijos de capital con una vida útil finita. Esta pérdida, llamada amortización, es un gasto en el que incurre una institución que a veces pierde valor.
- **Útiles de trabajo:** Elementos que son esenciales para la producción, como materias primas, herramientas y productos. Este es el costo incurrido en el momento de la compra (Cassirer, 1986).

El capital, según Garcia (2011) incluye la inversión total en elementos físicos que se destinan a la producción manufacturera o a la prestación de servicios. Estos elementos son sólo una parte de los activos fijos del negocio. Las inversiones en estos elementos para la producción o los servicios deben recuperarse en un plazo razonable y, por supuesto, con un beneficio que sea rentable para el inversor.

2.2.2.2 Gente

La gente, según Garcia (2011) son las personas son importantes para la consecución de un producto o servicio, y ambos factores no son



excluyentes, sino que se complementan. En la economía moderna, la productividad humana no se trata de esfuerzo físico, se trata de minimizarlo y maximizar el esfuerzo mental.

Son los humanos quienes construyen el proceso de producción e intervienen:

- **Conocimiento:** El proceso de ascender reproductivamente a una realidad existente, ordenada y estructurada. Tales realidades son objetos de conocimiento (Cassirer, 1986).
- **Esfuerzo mental:** Determina el grado de atención, o grado de organización, en el puesto de trabajo y, dependiendo del ritmo del trabajador, actúa como presión sobre los procesos cognitivos y el esfuerzo intelectual para lograr algún resultado (Rivero López, 2012).

2.2.2.3 Tecnología

Son los conocimientos y tecnologías que las empresas aplican a sus actividades productivas para hacerlas más fáciles y eficientes, y en algunos casos incluso posibles. Este conocimiento y tecnología se pueden adquirir a través de la investigación y el desarrollo en el propio entorno de la empresa o mediante el uso de recursos técnicos de otras organizaciones por una tarifa, el progreso técnico es un factor inmaterial que se convierte en propiedad mediante la solicitud de una patente o marca (Cañedo et al., 2005).

La tecnología, según García (2011) es el ritmo de las aplicaciones informáticas ha generado una variedad de industrias auxiliares, como la



fabricación de componentes, servicios de información, bibliotecas, programas y paquetes de software.

- **Computadora:** Una computadora es cualquier dispositivo utilizado para procesar información de acuerdo con un programa bien definido. Abarca desde dispositivos mecánicos como reglas de cálculo, pasando por una gama completa de calculadoras mecánicas, comenzando con el ábaco, hasta computadoras electrónicas modernas (Cañedo et al., 2005).
- **Servicios de Información:** Son la integración de todas las actividades realizadas en una organización de información o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las necesidades de información de usuarios individuales y colectivos (Ramírez et al., 2008).
- **Programas:** Suelen consistir en un conjunto de actividades coherentes, organizadas e integradas encaminadas a lograr los objetivos específicos y previamente definidos (Naranjo, 2006).
- **Comunicación digital:** Puede entenderse como el proceso de generar, difundir y ejercer significado a partir del código binario mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las TIC (Sánchez, 2006).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Comportamiento organizacional: Según Robbins & Judge (2013) lo definen como un campo de estudio que investiga la influencia de individuos, los grupos y la estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones para aplicar tal conocimiento para incrementar la efectividad de las organizaciones.



Productividad: Se considera como uno de los objetivos clave del negocio, en este contexto, el objetivo es proporcionar a los clientes externos productos o servicios que satisfagan sus requisitos y satisfagan sus expectativas, cuando los necesiten con calidad y precio razonable, es decir, parte de una evaluación detallada y segmentada de todas las variables que intervienen en el proceso de conversión con factores diferenciadores, propuestas de valor agregado de materias primas e insumos en el producto o servicio elaborado (Sandoval et al., 2018).

Percepción: Es principalmente el proceso de percibir un objeto a través de los sentidos y ese objeto debe coincidir con algo cuya realidad o existencia mundana se puede verificar, incluso con modificaciones no esenciales (Rosales, 2015).

Ética: Hace referencia a las reflexiones filosóficas sobre cuestiones relacionadas con la moral, entendida, según los usos y costumbres de la sociedad, como buena o mala, es decir, un conjunto de situaciones que así se aprueban en una determinada sociedad y época (Narro et al., 2004).



3 CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo en función de sus objetivos, preguntas de investigación, hipótesis y métodos. Además, la forma en que los resultados se relacionan y se presentan se hace evidente al leerla (Hernández et al., 2010).

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El nombre Lima Sur se estableció recientemente para describir un área específica de la ciudad. También se le conoce comúnmente como Cono Sur o Lima Sur. El nombre Lima Sur hace referencia a la misma región geográfica, y suele ser usado por la gente que vive en la zona. Ambos nombres son de uso común por parte de los habitantes de Lima, así como de otras personas de la región geográfica.

Las partes del sur de la tierra turística de Lima se encuentran en la subregión conocida como haciendas del sur. Además, las casas de playa están ubicadas en los distritos ribereños más ricos: Punta Negra, Punta Hermosa, Lurín y Santa María. También se destaca el Parque Industrial de Villa El Salvador, que forma parte de su distrito.

La ubicación $12^{\circ}25'00''S$ $76^{\circ}47'00''O$ son sus coordenadas.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El proyecto fue aprobado en septiembre de 2022 y se llevó a cabo hasta mayo de 2023. Este marco de tiempo del estudio cubrió el tiempo requerido para completar su investigación. Durante este período también se realizaron muchos estudios de campo. Adicionalmente se realizó visitas a el Distrito fiscal de Lima Sur.



3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Se evaluó mediante métodos de inducción en la investigación, se recolectaron datos empíricos y luego analizarlos para encontrar patrones y tendencias, la deducción es un método que parte de una premisa general para llegar a las conclusiones y el análisis de expertos implicó la consulta de personas con experiencia y conocimientos específicos sobre las variables estudiadas (Chagas, 2004).

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Según Carrasco (2019) la encuesta es una técnica para la búsqueda, exploración y recolección de información, por medio de preguntas diseñadas para las personas que constituyen una unidad de análisis. Por tanto, es la técnica que se aplicó para medir las variables de comportamiento organizacional y la productividad de trabajadores en el Distrito fiscal de Lima Sur.

3.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Así mismo el instrumento que se aplicó es el cuestionario el cual se adaptó de Huamán (2019). Según Hernández et al. (2010) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se aplicó de manera individual in situ y tiempo directamente en el lugar en el Distrito fiscal de Lima Sur.

3.3.3 Descripción del instrumento

Al observar un sujeto, la primera y más inmediata tarea es recopilar información. Esto se hace mediante el acto de categorizar los datos sin procesar en una forma que pueda entenderse y luego transmitirse a otra persona.



Alternativamente, este mismo proceso puede completarse auto comunicando el código a otra persona (Postic, 1998).

Se aplicó a los cuestionarios de comportamiento organizacional y productividad se aplicó según escala de Likert:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

Se aplicaron los instrumentos: variable 1 (Comportamiento organizacional) y el instrumento variable 2 (Productividad).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

De acuerdo con Hernández et al. (2010) una población se considera como un conjunto finito o infinito, con características comunes.

Hernández et al. (2010) indica que hay dos tipos de poblaciones: finitas como es el caso e infinitas. En el distrito fiscal de Lima Sur es posible determinar el número de trabajadores en la población.

El 20 de febrero de 2009 se formó el Distrito Fiscal de Lima Sur con 11 distritos Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Chorrillos, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo y Santa María del mar

El 31 de mayo de 2021 entró en vigor un nuevo Código Procesal Penal para el distrito fiscal Lima Sur. Para ello se implementaron nuevas sedes para las fiscalías penales y áreas administrativas. Además, se contrataron más empleados fiscales después de la implementación del código según su página oficial los trabajadores se detallan a continuación:

Tabla 1

Detalle de los trabajadores en el Distrito fiscal de Lima Sur

Fiscales	202 fiscales
Personal administrativo	298 personales administrativos
Total	500 trabajadores

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó el muestreo probabilístico simple porque cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández et al., 2014). Esto debido a que el total de la población es grande y al utilizar este método de muestreo, se minimiza la posibilidad de que la muestra esté sesgada y se asegura que los resultados obtenidos a partir de la muestra puedan ser generalizados a la población. Además, el muestreo probabilístico simple es fácil de implementar y calcular, lo que lo hace una opción práctica y económica para la investigación.

Para conocer el número de encuestas que se debe usar en este estudio, se utilizó la fórmula para hallar la muestra sabiendo la población:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n: Tamaño de Muestra



p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)

E: Error de estimación (5% = 0.05)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)

N: Tamaño de la Población (500)

Sustituyendo valores en la fórmula para calcular la muestra:

Tenemos que:

$$n = \frac{500(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(500 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 218$$

Teniendo para la investigación una muestra de 218 trabajadores del Distrito fiscal de Lima Sur.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1 Tratamiento Estadístico

Para la prueba de hipótesis de investigación general, se utilizó la prueba de Rho de Spearman a un nivel de confianza del 95% para establecer relaciones entre variables. El coeficiente de correlación de Spearman (también conocido como Rho de Spearman) se utilizó en esta investigación porque se quiere examinar la relación entre las dos variables y no se cumplen los supuestos necesarios para utilizar el coeficiente de correlación de la prueba de Spearman, debido a que los datos no siguen una distribución normal o hay valores atípicos en los datos. Rho de Spearman es un coeficiente de correlación no paramétrico que se utiliza para evaluar la relación monótonica entre dos variables ordinales o continuas. La relación monótonica se refiere a que, a medida que una variable aumenta, la otra variable también aumenta o disminuye de manera consistente.



3.6 PROCEDIMIENTO

Se procedió según los objetivos específicos como se muestra a continuación:

Para la prueba de hipótesis de investigación general, se utilizó la prueba de Spearman a un nivel de confianza del 95% para constituir relaciones entre variables.

Determinar la relación entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Método: Evaluación estadística

Técnica:

- Con el uso del programa IBM SPSS 24 y los resultados previamente tabulados, se aplicó un análisis de indicadores.
- Se interpretan los resultados de acuerdo con los objetivos previamente planteados.
- Se relacionan los datos con la prueba de Spearman

Determinar la relación entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Método: Evaluación estadística

Técnica:

- Con el uso del programa IBM SPSS 24 y los resultados previamente tabulados, se aplicó un análisis de indicadores.
- Se interpretan los resultados de acuerdo con los objetivos previamente planteados.
- Se relacionan los datos con la prueba de Spearman

3.6.1 Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo se utilizó en la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de



establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2010). Por ende, la investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se recolecta información a través de la técnica de encuesta mediante un cuestionario. Además, se analizó los datos a través de la validación hipótesis para solucionar problemas en las decisiones, en la tesis se utilizó métodos estadísticos en este caso la prueba de Spearman para poder contrastar la hipótesis.

3.6.2 Alcance de Investigación

Los estudios correlacionales tienen la finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra en particular (Hernández et al., 2010), Por tanto, la investigación es de alcance correlacional ya que se evalúa el grado de relación entre las variables.

3.6.3 Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental como señala Hernández et al. (2010) debido a que los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de variables en los que se solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Y según su temporalidad es transeccional o transversal de carácter correlacional puesto que en la investigación no se manipularán las variables, asimismo los datos se recolectaron en un solo momento con el propósito de describir las variables y analizar el nivel de relación.

3.7 VARIABLES

En la Tabla 2 se muestran los detalles de la operacionalización de las variables junto a su descripción y sus respectivos indicadores.



individual de cada uno de los indicadores, para al final según los resultados se propuso lineamientos para mejorar el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.

4 CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para poder desarrollar los resultados se aplicó un cuestionario validado por Huamán (2019), el cual fue adaptado para la presente investigación y se aplicó a la muestra del estudio, generando un diagnóstico que nos ayude a poder desarrollar y proponer los lineamientos.

Para conocer a profundidad sobre la situación actual respecto a la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, respecto a los temas como: instalaciones, útiles de trabajo, horarios laborales, equipos e infraestructura. Se presenta las siguientes tablas de frecuencias y figuras:

Tabla 3

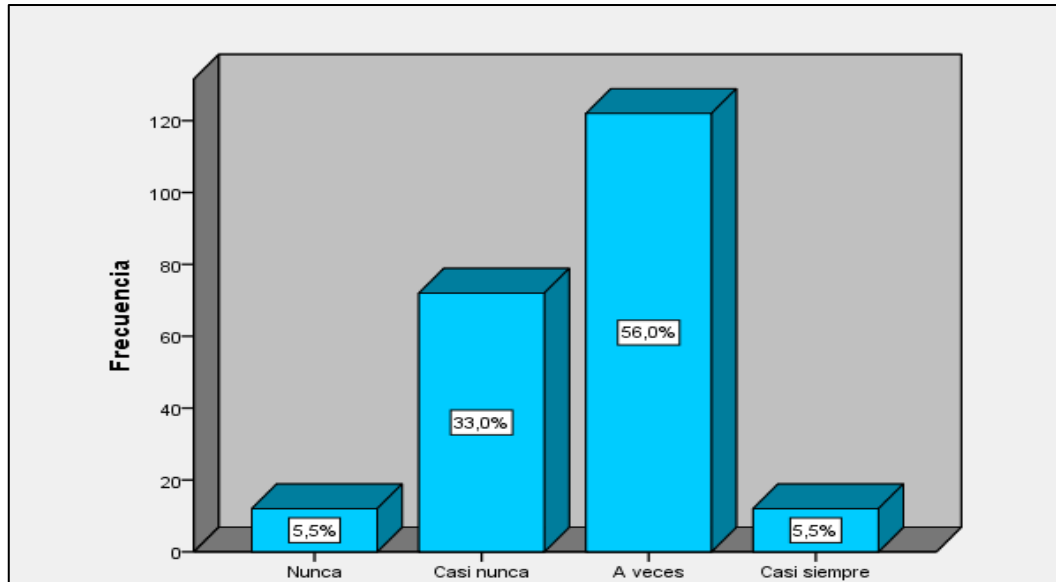
Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	72	33,0	33,0	38,5
A veces	122	56,0	56,0	94,5
Casi siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 1

Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 3 y Figura 1, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que casi siempre las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio, el 56,0% expresa que a veces, el 33,0% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la infraestructura y los recursos humanos en el Distrito Fiscal son suficientes para manejar y almacenar la cantidad de documentos que se manejan en el servicio, lo que a su vez sugiere que el servicio se puede llevar a cabo de manera eficiente y efectiva.

Es importante destacar que, aunque la capacidad de custodiar el volumen de documentos es una parte importante de un servicio de calidad, existen otros factores que también son importantes, como la rapidez y precisión en el procesamiento de los

documentos, la atención al cliente y la calidad del trabajo realizado. Por lo tanto, es necesario evaluar múltiples aspectos del servicio para determinar si es productivo y efectivo en su conjunto.

Tabla 4

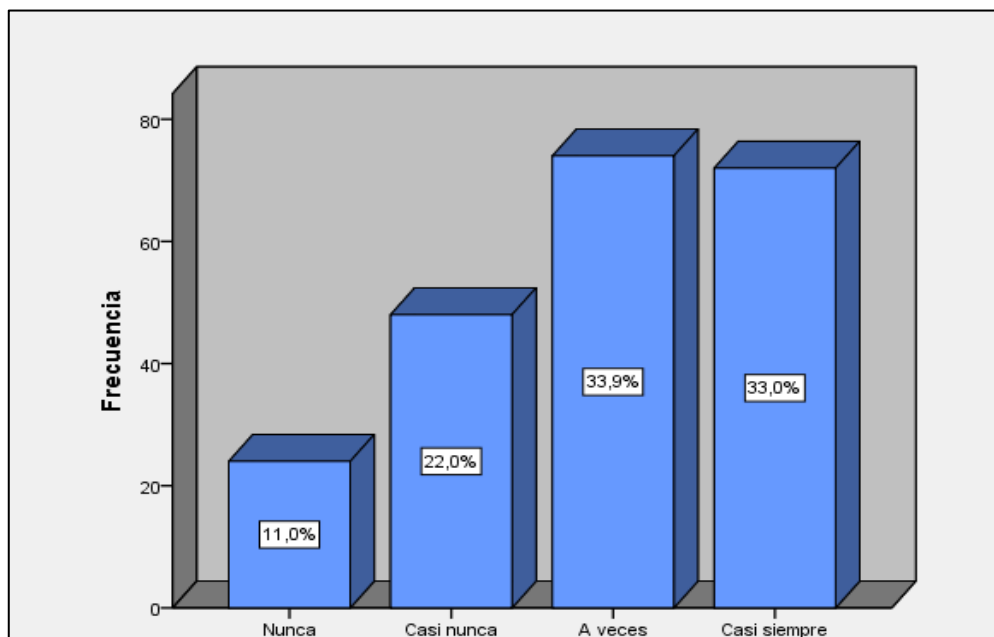
Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúnen las condiciones de seguridad para la productividad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	48	22,0	22,0	33,0
A veces	74	33,9	33,9	67,0
Casi siempre	72	33,0	33,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 2

Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúnen las condiciones de seguridad para la productividad del servicio



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 4 y Figura 2, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 33,0% de los encuestados expresan que casi siempre las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúnen las condiciones de seguridad para la productividad del servicio, el 33,9% expresa que a veces, el 22,0% expresa que casi nunca y el 11,0% expresa que nunca.

Esto sugiere que se han implementado medidas de seguridad adecuadas en las instalaciones del Distrito Fiscal para garantizar la protección de los documentos y la seguridad de los usuarios y trabajadores.

Es importante destacar que las medidas de seguridad pueden variar dependiendo de la naturaleza de los documentos que se manejan y los riesgos asociados. Algunas medidas de seguridad pueden incluir la instalación de sistemas de vigilancia, el uso de cerraduras y llaves para restringir el acceso a áreas sensibles, la capacitación del personal en seguridad y la implementación de protocolos de seguridad para emergencias.

Tabla 5

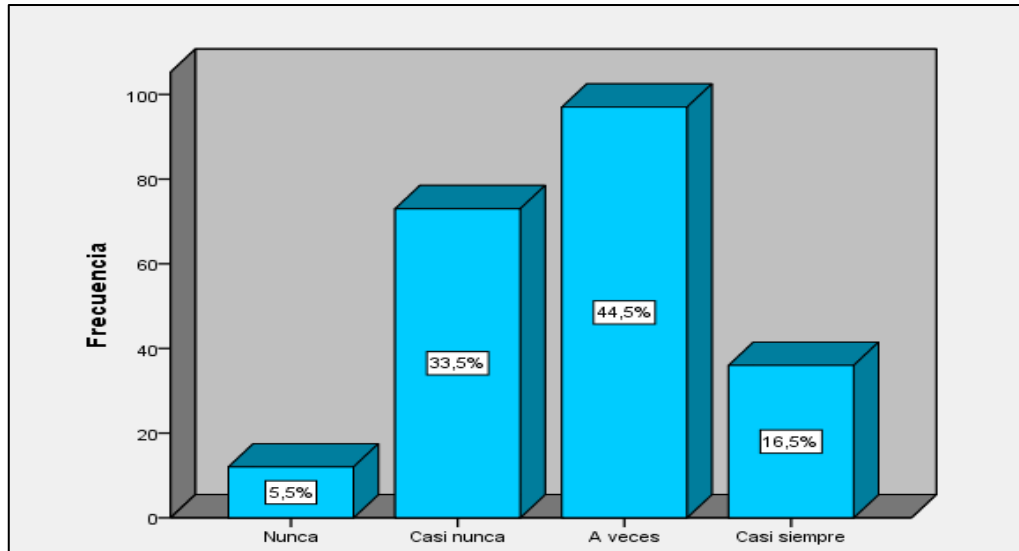
Se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	73	33,5	33,5	39,0
A veces	97	44,5	44,5	83,5
Casi siempre	36	16,5	16,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 3

Se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 5 y Figura 3, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 16,5% de los encuestados expresan que casi siempre se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad, el 44,5% expresa que a veces, el 33,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización está comprometida en proporcionar los recursos necesarios para que los colaboradores puedan llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y eficiente.

Al asegurarse de que los colaboradores tengan los útiles de trabajo necesarios, se evita que pierdan tiempo buscando o esperando por los materiales, lo que podría afectar su productividad. Además, proporcionar los útiles de trabajo necesarios puede mejorar la calidad del trabajo realizado y reducir la probabilidad de errores o retrasos.

Es importante destacar que el abastecimiento oportuno de útiles de trabajo es solo una parte del conjunto de factores que pueden afectar la productividad de los colaboradores. También es necesario considerar otros aspectos, como el entorno laboral, la capacitación, la motivación y la comunicación. Por lo tanto, es necesario evaluar múltiples aspectos para determinar si la productividad de los colaboradores se está maximizando.

Tabla 6

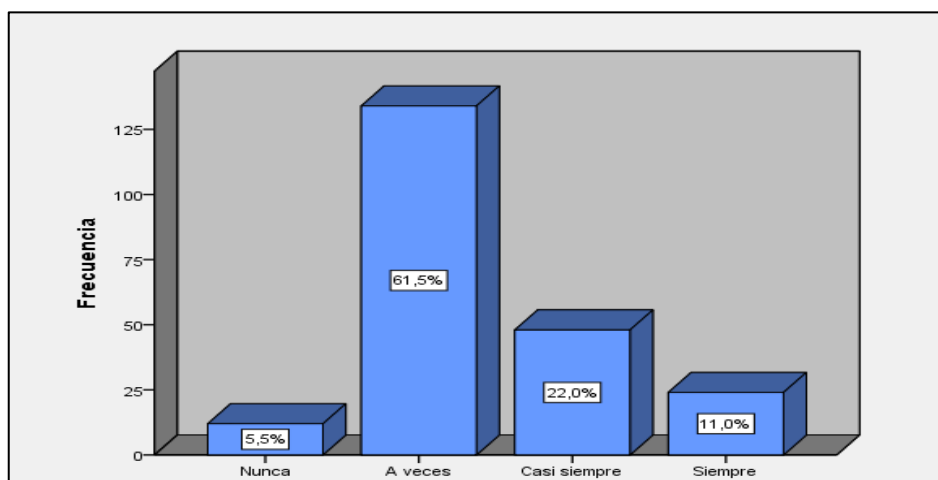
La jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
A veces	134	61,5	61,5	67,0
Casi siempre	48	22,0	22,0	89,0
Siempre	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 4

La jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 6 y Figura 4, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre la jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables, el 22,0% expresa que casi siempre, el 61,5% expresa que a veces y el 5,5% expresa que nunca.

Tabla 7

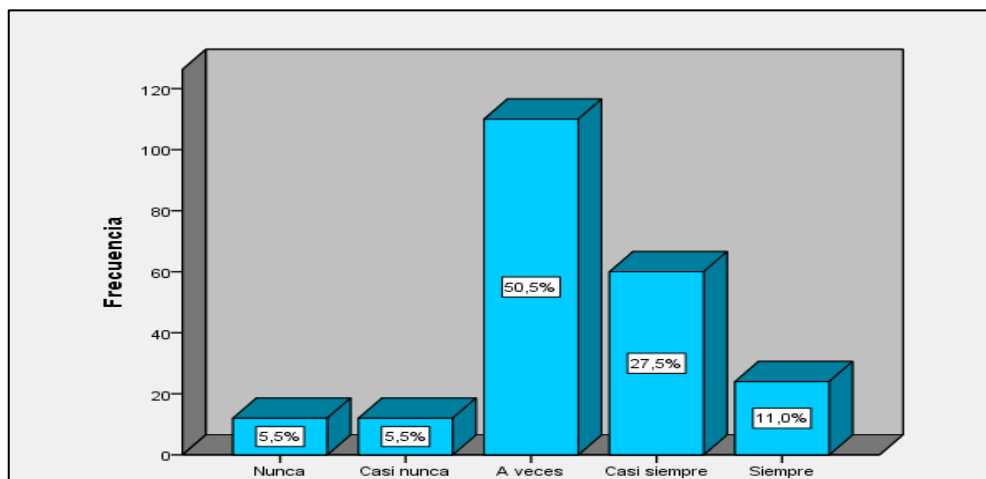
Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	12	5,5	5,5	11,0
A veces	110	50,5	50,5	61,5
Casi siempre	60	27,5	27,5	89,0
Siempre	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 5

Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 7 y Figura 5, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre los colaboradores tienen



pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad, el 27,5% expresa que casi siempre, el 50,5% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización está comprometida en fomentar el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, al mismo tiempo que se asegura de que el trabajo se realice de manera efectiva y eficiente.

Al otorgar permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo, se brinda a los colaboradores la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos que podrían ser útiles para su trabajo actual o para su crecimiento profesional. Además, se evita que los colaboradores indispensables se alejen de la organización por falta de oportunidades de desarrollo.

Es importante destacar que otorgar permisos en horarios laborales debe hacerse con cuidado para evitar afectar la productividad del equipo y de la organización. Por lo tanto, es necesario establecer políticas claras y evaluar cada caso individualmente para determinar si es apropiado otorgar un permiso en horario laboral.

Tabla 8

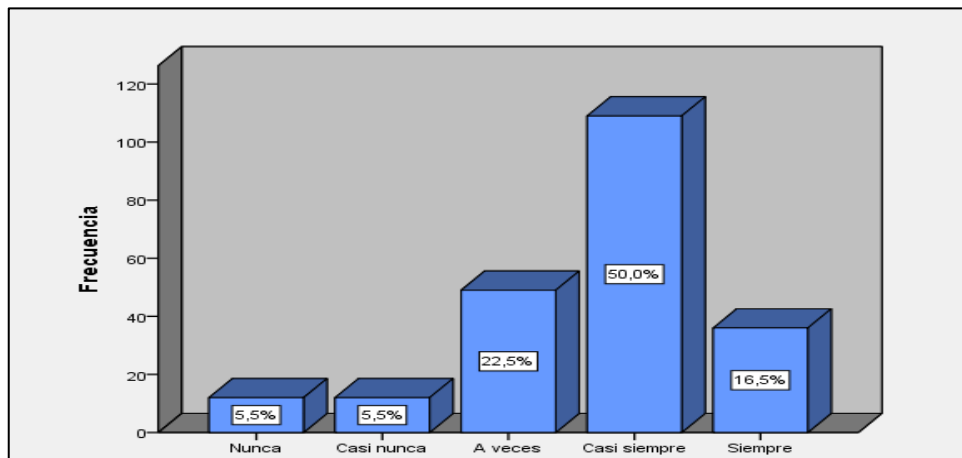
El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	5,5	5,5	5,5
	Casi nunca	12	5,5	5,5	11,0
	A veces	49	22,5	22,5	33,5
	Casi siempre	109	50,0	50,0	83,5
	Siempre	36	16,5	16,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 6

El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 8 y Figura 6, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 16,5% de los encuestados expresan que siempre el cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores, el 50,0% expresa que casi siempre, el 22,5% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que los colaboradores están comprometidos en realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente, respetando los plazos establecidos para cada proceso.

El cumplimiento de los tiempos en los procesos es importante para mantener la eficiencia y la calidad en la organización. Si los colaboradores cumplen con los plazos establecidos, se evita que se acumule trabajo, se reducen los tiempos de espera y se mejora la satisfacción de los clientes o usuarios.

Tabla 9

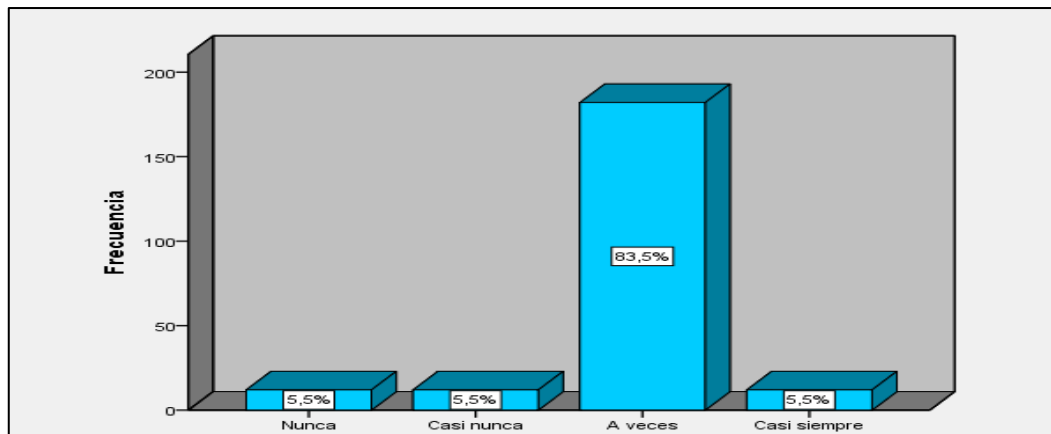
Las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	12	5,5	5,5	11,0
A veces	182	83,5	83,5	94,5
Casi siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 7

Las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 9 y Figura 7, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que casi siempre las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad, el 83,5% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca. La compatibilidad entre las computadoras modernas y los equipos periféricos es importante para los usuarios, ya que les permite ampliar las funcionalidades de sus

equipos y mejorar su productividad. Por ejemplo, si una computadora es compatible con diferentes tipos de impresoras, los usuarios pueden elegir la impresora que mejor se adapte a sus necesidades y así mejorar la calidad y la velocidad de la impresión. Es importante destacar que, aunque las computadoras modernas son compatibles con una amplia variedad de equipos periféricos, siempre es recomendable verificar la compatibilidad de los equipos antes de adquirirlos o utilizarlos para evitar problemas de incompatibilidad o de rendimiento.

Tabla 10

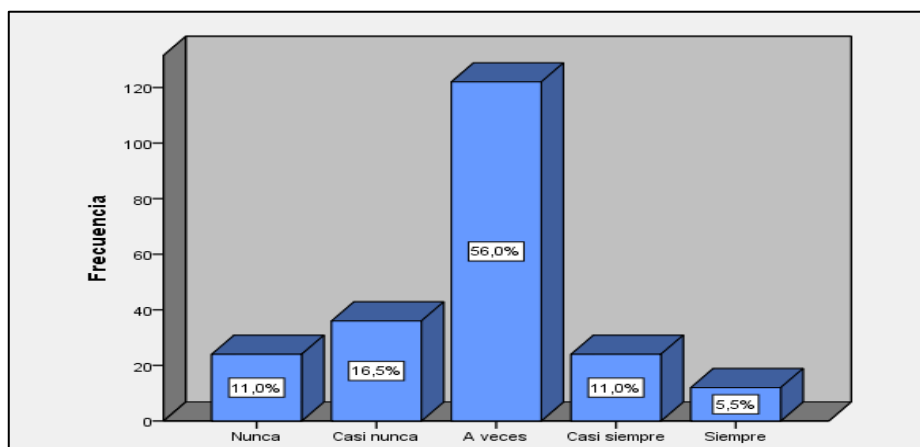
Los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	36	16,5	16,5	27,5
A veces	122	56,0	56,0	83,5
Casi siempre	24	11,0	11,0	94,5
Siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 8

Los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad





Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 10 y Figura 8, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad, el 11,0% expresa que casi siempre, el 56,0% expresa que a veces, el 16,5% expresa que casi nunca y el 11,0% expresa que nunca.

Esto sugiere que los equipos de cómputo están diseñados para ofrecer un alto rendimiento y velocidad en el procesamiento de datos, lo que a su vez mejora la eficiencia y la efectividad de los usuarios en su trabajo.

La rapidez y el rendimiento de los equipos de cómputo son factores clave para la productividad de los usuarios. Cuando los equipos son rápidos, los usuarios pueden realizar sus tareas con mayor rapidez, lo que les permite trabajar de manera más eficiente y efectiva. Además, la alta velocidad de procesamiento de datos permite a los usuarios trabajar con aplicaciones y programas más complejos y avanzados, lo que a su vez mejora la calidad del trabajo y la eficiencia en la realización de tareas.

Es importante destacar que la rapidez y el rendimiento de los equipos de cómputo también dependen de otros factores, como la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador, la calidad de los discos duros y otros componentes. Por lo tanto, es necesario evaluar las especificaciones técnicas de los equipos antes de adquirirlos o utilizarlos para garantizar un rendimiento adecuado y mejorar la productividad de los usuarios.

Tabla 11

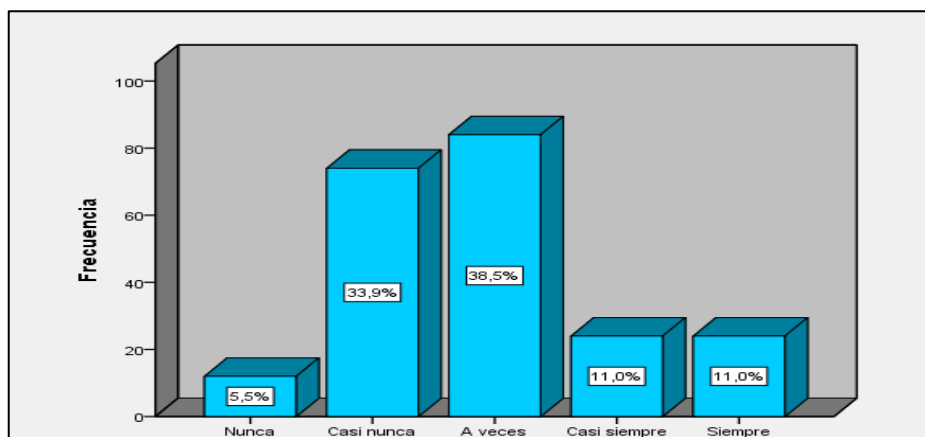
Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para desarrollar sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	74	33,9	33,9	39,4
A veces	84	38,5	38,5	78,0
Casi siempre	24	11,0	11,0	89,0
Siempre	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 9

Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para desarrollar sus tareas



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 11 y Figura 9, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para

desarrollar sus tareas, el 11,0% expresa que casi siempre, el 38,5% expresa que a veces, el 33,9% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización ha proporcionado a todos sus colaboradores con equipos de cómputo adecuados para realizar sus tareas, lo que permite mejorar la productividad y la eficiencia de los colaboradores.

Proporcionar equipos de cómputo adecuados es importante para garantizar que los colaboradores puedan realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Los equipos de cómputo adecuados pueden variar según el tipo de tarea que se esté realizando, pero generalmente incluyen computadoras con especificaciones técnicas adecuadas, software apropiado y acceso a los recursos necesarios.

Es importante destacar que proporcionar equipos de cómputo adecuados es solo un aspecto de la productividad de los colaboradores. También es necesario brindar capacitación y soporte técnico para asegurar que los colaboradores puedan utilizar los equipos de manera efectiva y solucionar cualquier problema que puedan presentar durante el uso. Además, es importante que los colaboradores cuenten con un ambiente de trabajo adecuado y ergonómico para minimizar el riesgo de lesiones y mejorar la salud y bienestar en el trabajo.

Tabla 12

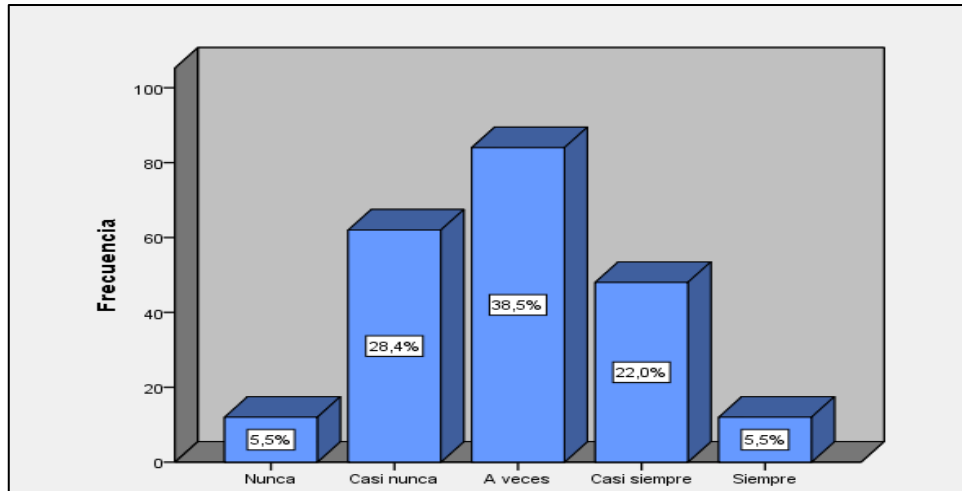
Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	5,5	5,5	5,5
	Casi nunca	62	28,4	28,4	33,9
	A veces	84	38,5	38,5	72,5
	Casi siempre	48	22,0	22,0	94,5
	Siempre	12	5,5	5,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 10

Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar procesos



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 12 y Figura 10, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar procesos, el 22,0% expresa que casi siempre, el 38,5% expresa que a veces, el 28,4% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca. Esto sugiere que la organización ha implementado sistemas de información y tecnologías que permiten a los colaboradores acceder a los recursos necesarios para mejorar los procesos y aumentar la eficiencia en su trabajo.

Proporcionar servicios de información a los colaboradores es importante para permitirles acceder a los recursos y herramientas necesarias para mejorar su trabajo. Esto incluye sistemas de información que permiten a los colaboradores compartir datos y colaborar en tiempo real, así como herramientas y recursos para la gestión de proyectos, análisis de datos y otras tareas relacionadas con el trabajo.

Es importante destacar que proporcionar servicios de información adecuados también requiere de capacitación y soporte técnico para asegurar que los colaboradores puedan utilizar estos sistemas y herramientas de manera efectiva. Además, es necesario garantizar la seguridad y privacidad de los datos y la información de la organización, lo que requiere de políticas y procedimientos adecuados para proteger la información y prevenir el acceso no autorizado.

Tabla 13

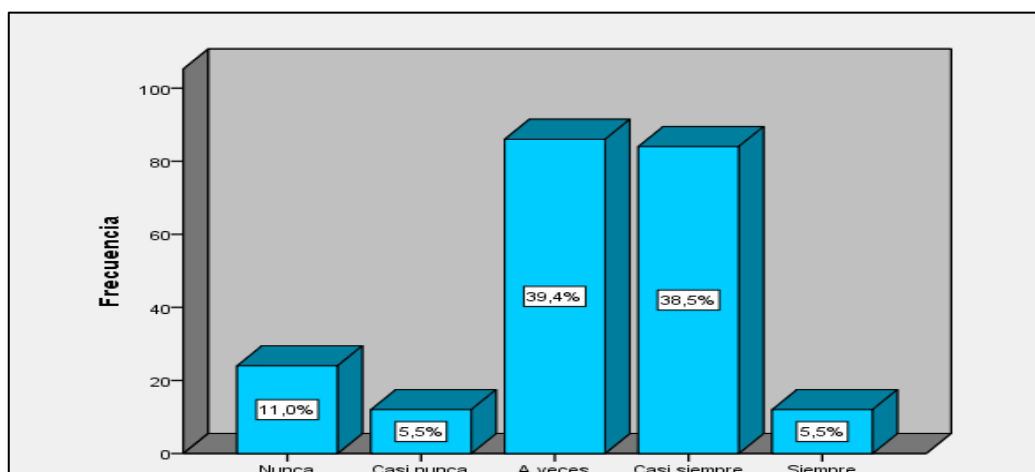
Los colaboradores manejan eficientemente los equipos de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	12	5,5	5,5	16,5
A veces	86	39,4	39,4	56,0
Casi siempre	84	38,5	38,5	94,5
Siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 11

Los colaboradores manejan eficientemente los equipos de información



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 13 y Figura 11, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre los colaboradores



manejan eficientemente los equipos de información, el 38,5% expresa que casi siempre, el 39,4% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 11,0% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización ha proporcionado a los colaboradores capacitación y soporte técnico adecuados para asegurar que puedan utilizar los sistemas y herramientas de información de manera efectiva y eficiente.

El manejo eficiente de los equipos de información es importante para garantizar que los colaboradores puedan utilizar las herramientas y sistemas necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Esto puede incluir sistemas de información para compartir datos y colaborar en tiempo real, herramientas para la gestión de proyectos, análisis de datos y otras tareas relacionadas con el trabajo.

Proporcionar capacitación y soporte técnico adecuados es fundamental para garantizar que los colaboradores puedan utilizar estas herramientas y sistemas de manera efectiva. Además, es importante garantizar la seguridad y privacidad de la información, lo que requiere de políticas y procedimientos adecuados para proteger la información y prevenir el acceso no autorizado.

Tabla 14

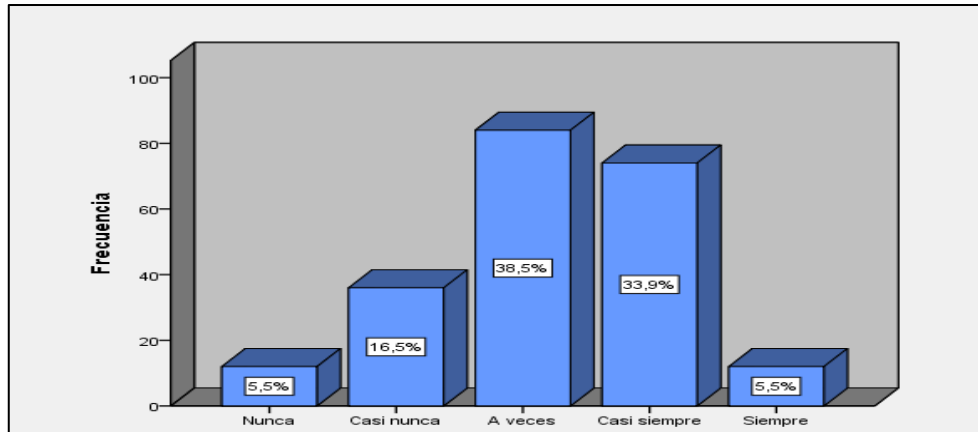
Se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	36	16,5	16,5	22,0
A veces	84	38,5	38,5	60,6
Casi siempre	74	33,9	33,9	94,5
Siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 12

Se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 14 y Figura 12, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos, el 33,9% expresa que casi siempre, el 38,5% expresa que a veces, el 16,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización ha implementado un sistema de gestión de bases de datos que permite almacenar, procesar y actualizar información relevante para los procesos de la organización.

Contar con información actualizada en la base de datos es fundamental para permitir la toma de decisiones informadas y oportunas. La información almacenada en la base de datos puede ser utilizada para monitorear y analizar el rendimiento de los procesos, identificar áreas de mejora y optimizar la gestión de recursos.

Es importante destacar que mantener una base de datos actualizada requiere de políticas y procedimientos adecuados para garantizar la integridad y calidad de los datos

almacenados. Además, es necesario asegurar la seguridad y privacidad de la información, lo que requiere de medidas de seguridad adecuadas para prevenir el acceso no autorizado y proteger la información sensible.

Tabla 15

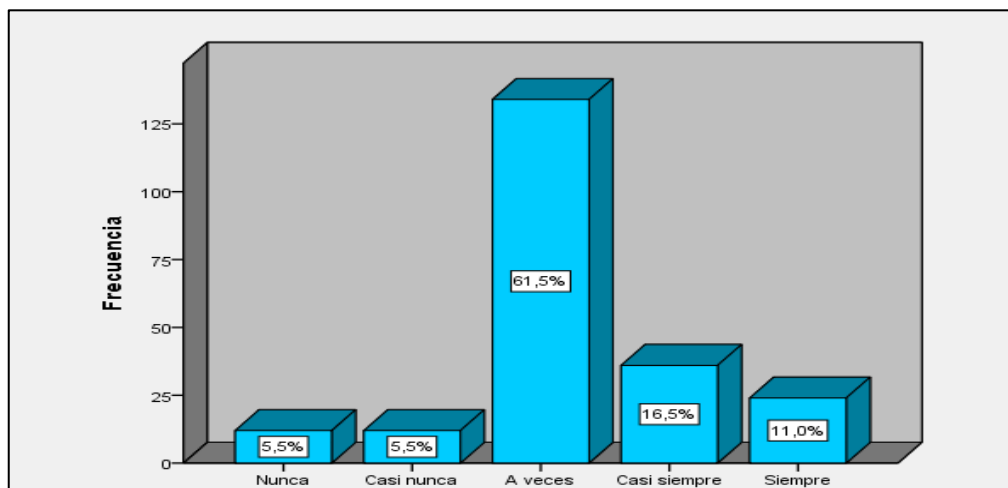
Se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	12	5,5	5,5	11,0
A veces	134	61,5	61,5	72,5
Casi siempre	36	16,5	16,5	89,0
Siempre	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 13

Se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 15 y Figura 13, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad, el 16,5% expresa que casi siempre,



el 61,5% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización ha implementado planes de contingencia para hacer frente a situaciones que puedan afectar la productividad, como pueden ser fallas en los equipos, problemas de recursos humanos, interrupciones en el suministro de insumos, entre otros.

Contar con programas de contingencia es fundamental para garantizar la continuidad de los procesos críticos de la organización en caso de imprevistos o situaciones adversas. Estos programas pueden incluir planes de contingencia para desastres naturales, sistemas de respaldo de datos, protocolos de seguridad, entre otros.

Es importante destacar que estos programas de contingencia deben ser actualizados y probados regularmente para garantizar su efectividad y para asegurar que el personal de la organización está capacitado para utilizarlos en caso de ser necesario.

Tabla 16

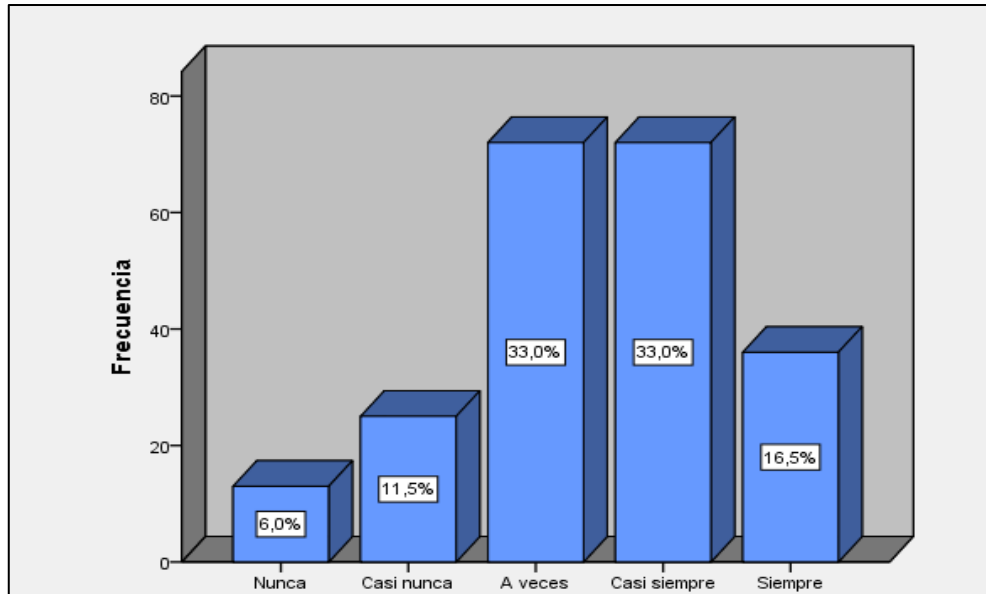
Los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	25	11,5	11,5	17,4
A veces	72	33,0	33,0	50,5
Casi siempre	72	33,0	33,0	83,5
Siempre	36	16,5	16,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 14

Los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad servicio



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 16 y Figura 14, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 16,5% de los encuestados expresan que siempre los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad servicio, el 33,0% expresa que casi siempre, el 33,0% expresa que a veces, el 11,5% expresa que casi nunca y el 6,0% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización ha implementado un sistema de gestión documental electrónico que permite la digitalización, almacenamiento y acceso a los documentos de manera electrónica.

Contar con documentos digitalizados puede ofrecer numerosas ventajas para la organización, como la reducción de los costos de almacenamiento, la mejora del acceso y la búsqueda de la información, la reducción de los errores y la duplicidad de los datos, y la posibilidad de compartir y colaborar de manera más efectiva.

Es importante destacar que la digitalización de documentos debe ser realizada de manera cuidadosa, asegurando la calidad de la digitalización y la integridad y seguridad de los datos almacenados. Además, la implementación de un sistema de gestión documental electrónico puede requerir la adopción de políticas y procedimientos adecuados para garantizar la seguridad y privacidad de la información.

4.1.1 Determinación de la relación entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Tabla 17

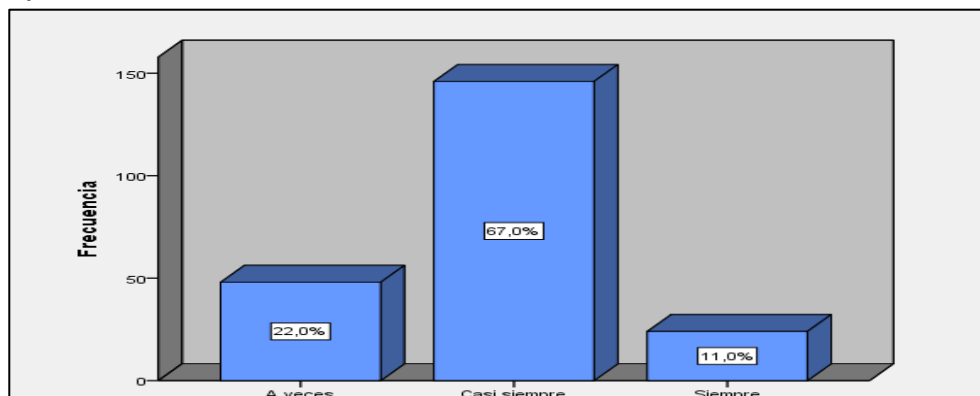
En el Distrito de Lima Sur predomina el respeto y la tolerancia, se aceptan las diferencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	48	22,0	22,0	22,0
	Casi siempre	146	67,0	67,0	89,0
	Siempre	24	11,0	11,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 15

En el Distrito de Lima Sur predomina el respeto y la tolerancia, se aceptan las diferencias



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 17 y Figura 15, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados indican siempre predomina el

respeto y la tolerancia en el Distrito de Lima Sur, se aceptan las diferencias, el 67,0% expresa que casi siempre y el 22,0% expresa que a veces.

Esto sugiere que la organización tiene una cultura inclusiva que valora la diversidad y promueve el respeto y la tolerancia hacia las personas con diferentes orígenes, culturas, creencias y opiniones.

Contar con un ambiente de trabajo inclusivo puede tener un impacto positivo en la productividad y el rendimiento de los colaboradores, ya que promueve el trabajo en equipo, la colaboración, la creatividad y la innovación. Además, puede contribuir a la retención de los colaboradores y a la mejora de la imagen y la reputación de la organización.

Es importante destacar que la promoción del respeto y la tolerancia hacia la diversidad debe ser una responsabilidad compartida por todos los colaboradores de la organización, y no solo por la dirección o el personal de recursos humanos. Además, es fundamental contar con políticas y programas adecuados para garantizar que se respeten los derechos y la dignidad de todos los colaboradores, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión u opinión.

Tabla 18

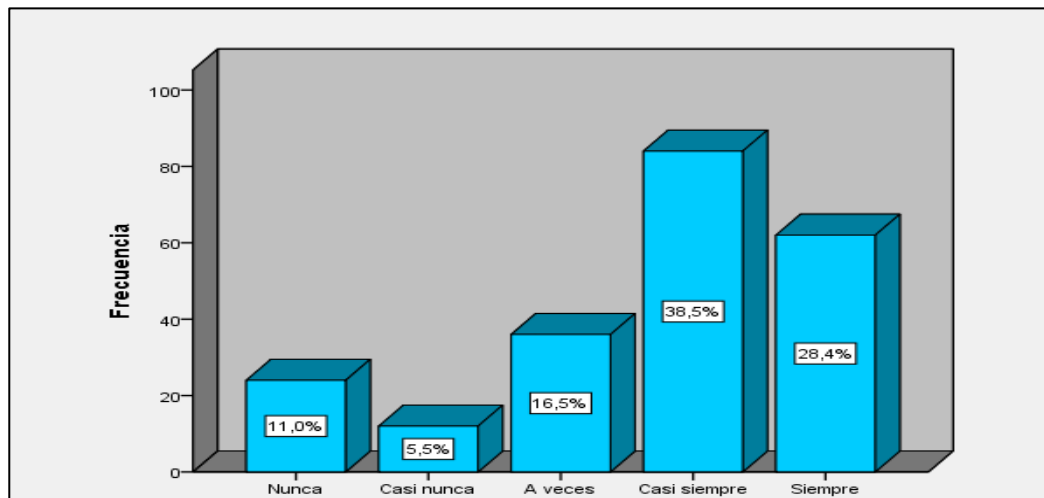
El trato igualitario es parte del día a día en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	12	5,5	5,5	16,5
A veces	36	16,5	16,5	33,0
Casi siempre	84	38,5	38,5	71,6
Siempre	62	28,4	28,4	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 16

El trato igualitario es parte del día a día en la organización



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 18 y Figura 16, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 28,4% de los encuestados expresan que siempre el trato igualitario es parte del día a día en la organización, el 38,5% expresa que casi siempre, el 16,5% expresa que a veces, el 5,5% expresa que casi nunca y el 11,0% expresa que nunca.

Esto sugiere que la organización tiene una cultura que promueve la igualdad de oportunidades y el trato justo y equitativo hacia todos los colaboradores, sin importar su origen, género, orientación sexual, religión u opinión.

Contar con un trato igualitario puede tener un impacto positivo en la motivación, el compromiso y la lealtad de los colaboradores, ya que se sienten valorados y respetados. Además, puede contribuir a la creación de un ambiente de trabajo saludable, donde prevalece la confianza, la colaboración y el respeto mutuo.

Es importante destacar que el trato igualitario debe ser una responsabilidad compartida por todos los colaboradores de la organización, y no solo por la dirección o el personal de recursos humanos. Además, es fundamental contar con políticas y programas adecuados para garantizar que se respeten los derechos y la dignidad de todos los colaboradores, y que se promueva la diversidad e inclusión en la organización.

Tabla 19

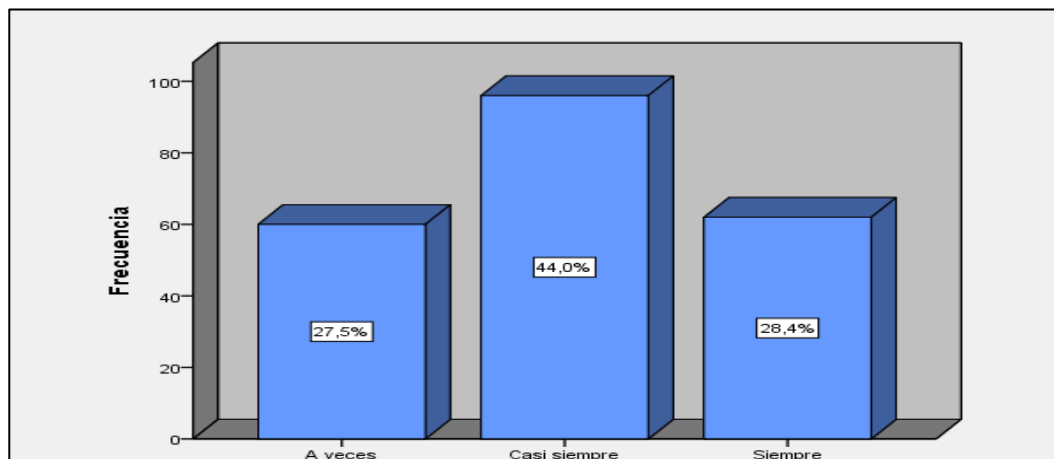
Los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio y han sumado para ello

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	60	27,5	27,5	27,5
Casi siempre	96	44,0	44,0	71,6
Siempre	62	28,4	28,4	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 17

Los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio y han sumado para ello



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 19 y Figura 17, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 28,4% de los encuestados expresan siempre que los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio, el 44,0% expresa que casi siempre y el 27,5% expresa que a veces.

Esta percepción puede ser el resultado de una combinación de factores, como la reputación de la organización, la calidad de los servicios que ofrece, el nivel de satisfacción de los clientes, el desempeño de los colaboradores y la cultura organizacional.

La sensación de trabajar en una institución de prestigio puede tener un impacto positivo en la motivación y el compromiso de los colaboradores, ya que se sienten orgullosos de ser parte de una organización reconocida y valorada. Además, puede contribuir a la retención del talento y a la atracción de nuevos colaboradores.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la percepción de prestigio puede ser subjetiva y estar influenciada por factores externos, como la opinión pública y la competencia. Por lo tanto, es fundamental que la organización mantenga un enfoque constante en la mejora continua de sus servicios y en la satisfacción de sus clientes y colaboradores, para mantener su reputación y prestigio a largo plazo.

Tabla 20

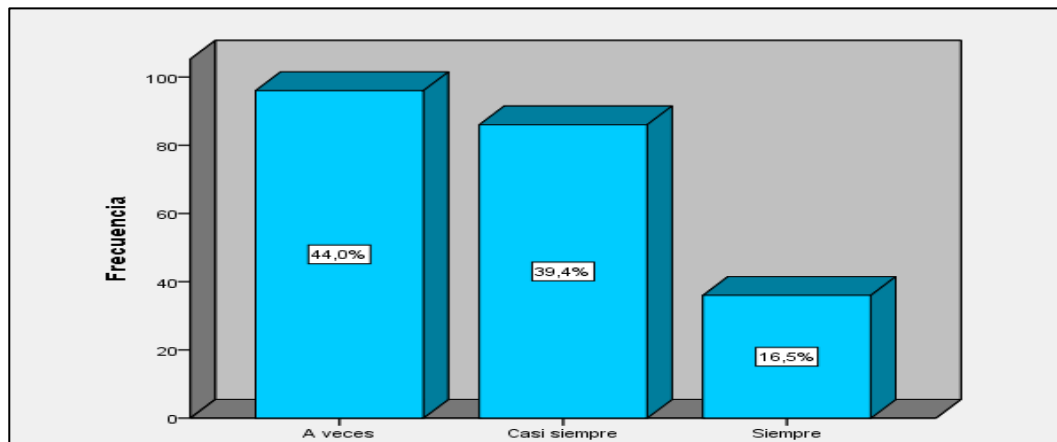
La integridad de los colaboradores está garantizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	96	44,0	44,0	44,0
Casi siempre	86	39,4	39,4	83,5
Siempre	36	16,5	16,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 18

La integridad de los colaboradores está garantizada



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 20 y Figura 18, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 16,5% de los encuestados expresan que siempre la integridad de los colaboradores está garantizada, el 39,4% expresa que casi siempre y el 44,0% expresa que a veces.

Tabla 21

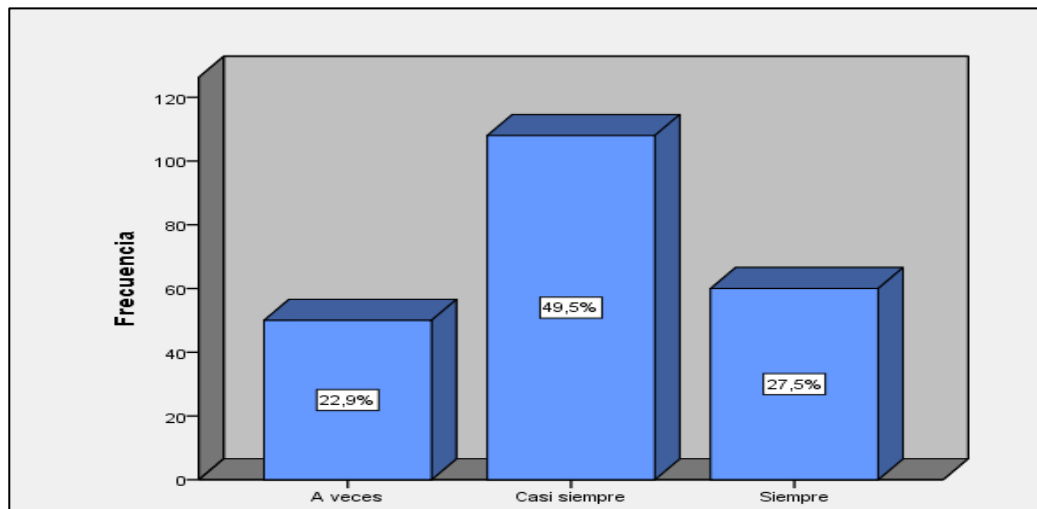
Consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	50	22,9	22,9	22,9
Casi siempre	108	49,5	49,5	72,5
Siempre	60	27,5	27,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 19

Consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 21 y Figura 19, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 27,5% de los encuestados expresan que siempre consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral, el 49,5% expresa que casi siempre y el 22,9% expresa que a veces. Esto puede significar que la organización ha implementado políticas y prácticas para proteger la integridad física y emocional de sus colaboradores, así como para fomentar una cultura de ética y transparencia.

Garantizar la integridad de los colaboradores es esencial para crear un entorno laboral seguro y saludable. Esto puede lograrse mediante medidas de seguridad física, como el mantenimiento de las instalaciones y equipos de trabajo, la implementación de protocolos de seguridad en caso de emergencias y la prevención de accidentes laborales.

Además, la protección de la integridad emocional de los colaboradores puede lograrse a través de la prevención del acoso laboral y la discriminación, la

promoción de un ambiente de trabajo respetuoso y tolerante y la provisión de recursos de apoyo emocional, como asesoramiento y capacitación.

Tabla 22

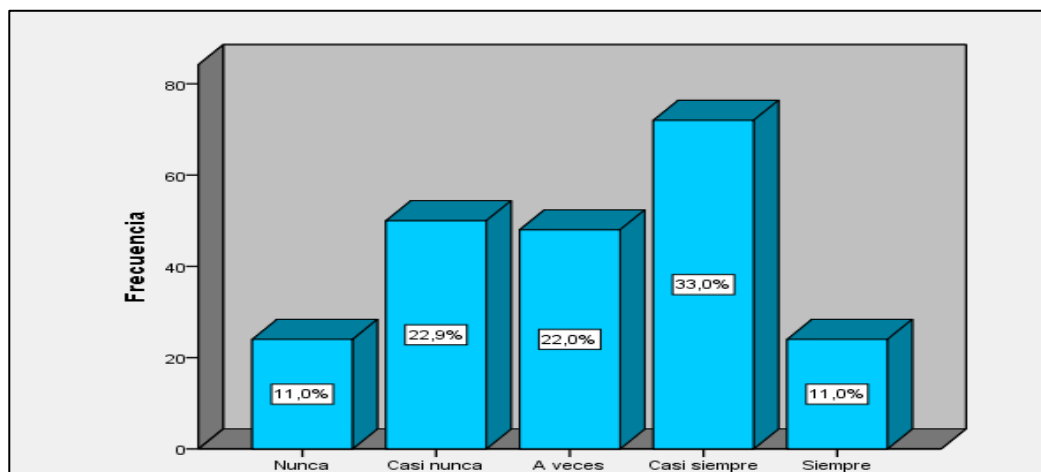
Los colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	24	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	50	22,9	22,9	33,9
A veces	48	22,0	22,0	56,0
Casi siempre	72	33,0	33,0	89,0
Siempre	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 20

Los colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 22 y Figura 20, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre los

colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución, el 33,0% expresa que casi siempre, el 22,9% expresa que a veces, el 22,9% expresa que casi nunca y el 11,0% expresa que nunca.

Los colaboradores son incentivados a través de programas de reconocimiento y recompensas, los cuales están basados en su productividad y su compromiso con la institución. Estos incentivos fomentan la identificación con la organización y la motivación para seguir mejorando su desempeño.

Tabla 23

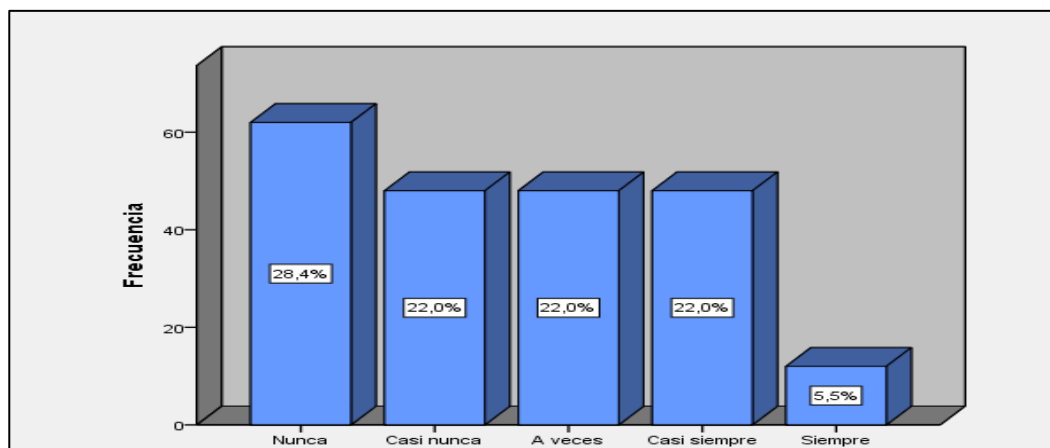
El sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	28,4	28,4	28,4
	Casi nunca	48	22,0	22,0	50,5
	A veces	48	22,0	22,0	72,5
	Casi siempre	48	22,0	22,0	94,5
	Siempre	12	5,5	5,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 21

El sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 21 y Figura 19, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre el sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas, el 22,0% expresa que casi siempre, el 22,0% expresa que a veces, el 22,0% expresa que casi nunca y el 28,4% expresa que nunca.

La relación entre el salario y el trabajo realizado puede variar según el tipo de trabajo y la organización en la que se lleva a cabo. En algunos casos, el salario puede estar vinculado a factores como la cantidad de horas trabajadas, el nivel de responsabilidad, la experiencia y las habilidades del empleado, así como la demanda del mercado para ese tipo de trabajo. Sin embargo, hay muchas variables que influyen en la relación entre el salario y el trabajo realizado, incluyendo factores económicos, políticos y culturales. En última instancia, la remuneración que se recibe por el trabajo realizado puede depender de una variedad de factores y puede variar significativamente de una situación a otra

Tabla 24

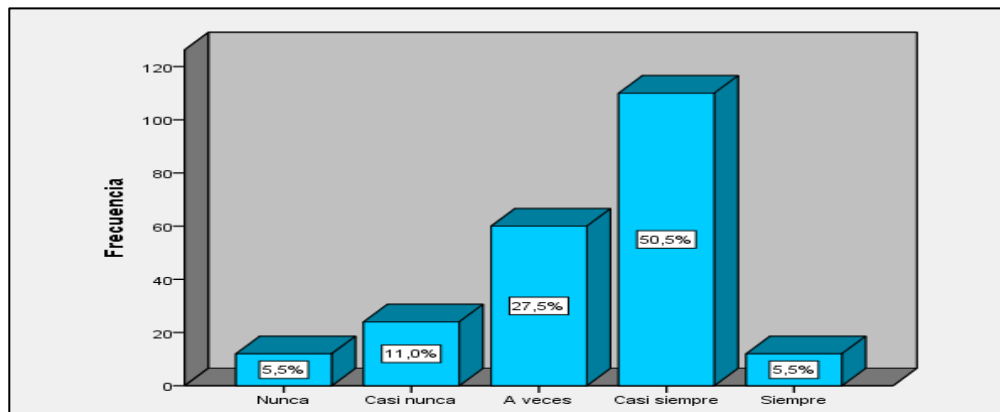
La institución te permite ser participe en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	24	11,0	11,0	16,5
A veces	60	27,5	27,5	44,0
Casi siempre	110	50,5	50,5	94,5
Siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 22

La institución te permite ser participe en la toma de decisiones



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 24 y Figura 22, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre la institución te permite ser participe en la toma de decisiones, el 50,5% expresa que casi siempre, el 27,5% expresa que a veces, el 11,0% expresa que casi nunca y el 5,5% expresa que nunca.

La participación en la toma de decisiones puede variar según el tipo de institución y la posición del individuo dentro de ella. Algunas organizaciones tienen estructuras de liderazgo más jerárquicas en las que solo los líderes de alto nivel toman decisiones importantes, mientras que otras pueden tener estructuras más colaborativas en las que se fomenta la participación y la colaboración de los empleados en la toma de decisiones.

Tabla 25

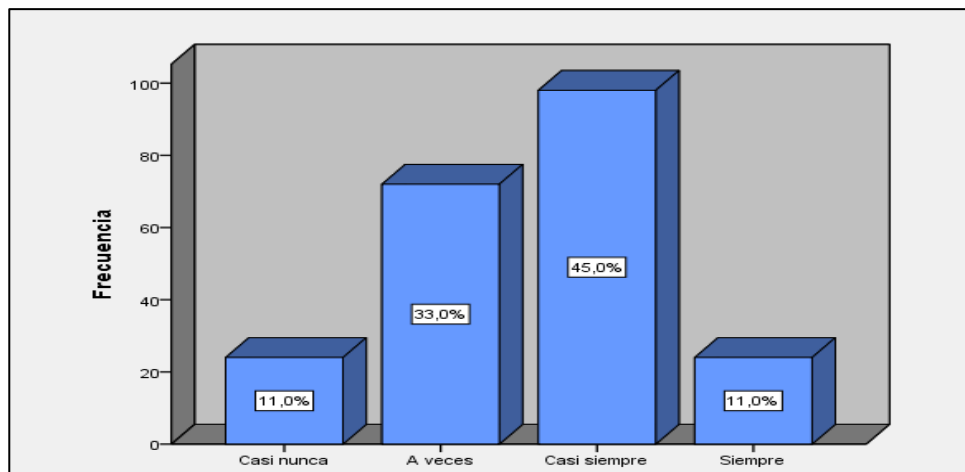
Toman en cuenta tus ideas y sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	24	11,0	11,0	11,0
	A veces	72	33,0	33,0	44,0
	Casi siempre	98	45,0	45,0	89,0
	Siempre	24	11,0	11,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 23

Toman en cuenta tus ideas y sugerencias



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 25 y Figura 23, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre toman en cuenta ideas y sugerencias, el 45,0% expresa que casi siempre, el 33,0% expresa que a veces y el 11,0% expresa que casi nunca.

La disposición de un equipo o grupo de personas para tomar en cuenta las ideas y sugerencias de otros puede variar dependiendo del contexto. Algunos entornos pueden fomentar un espíritu de colaboración y apertura a nuevas perspectivas, mientras que otros pueden ser más cerrados o jerárquicos. También

pueden influir factores como la cultura organizacional, la experiencia y conocimientos del equipo, y la confianza y comunicación entre sus miembros.

Tabla 26

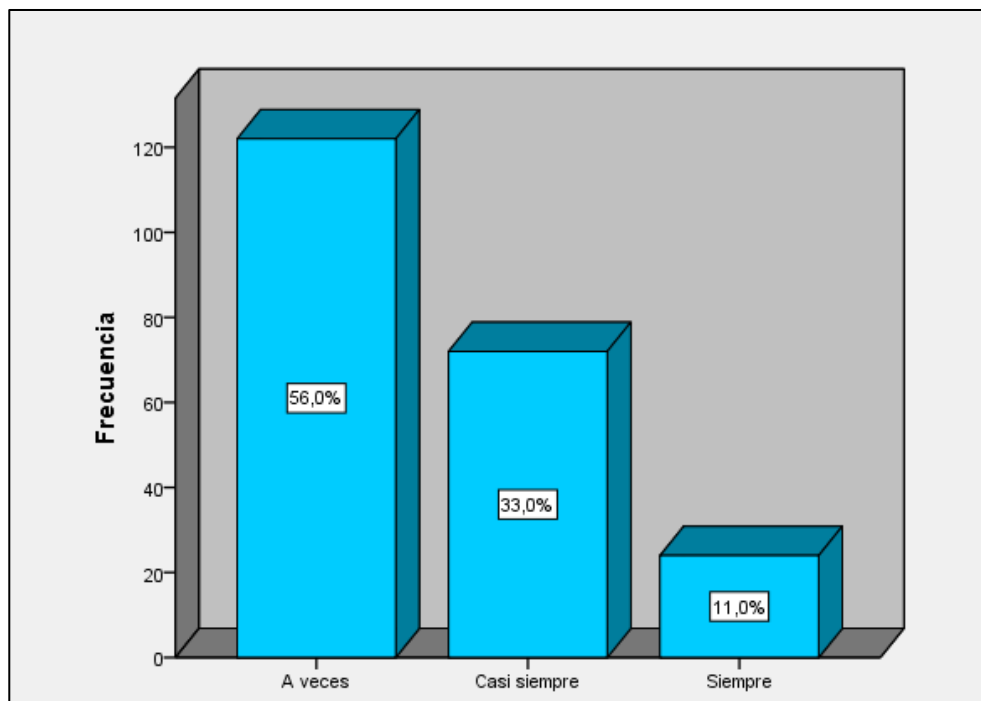
Los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	122	56,0	56,0	56,0
	Casi siempre	72	33,0	33,0	89,0
	Siempre	24	11,0	11,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 24

Los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 26 y Figura 24, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 11,0% de los encuestados expresan que siempre los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo, el 33,0% expresa que casi siempre y el 56,0% expresa que a veces.

La valoración de los colaboradores puede tomar muchas formas, desde un reconocimiento verbal o escrito hasta aumentos salariales y promociones. La evaluación del desempeño es un proceso común para evaluar el rendimiento de los colaboradores y proporcionar retroalimentación constructiva para mejorar su trabajo.

Es importante que la valoración de los colaboradores sea justa y consistente, y que se base en criterios claros y transparentes. Esto puede ayudar a evitar el sesgo y garantizar que los colaboradores sean evaluados de manera objetiva y en función de sus méritos. En última instancia, la valoración adecuada de los colaboradores puede tener un impacto positivo en la organización en términos de productividad, retención y satisfacción del personal.

Tabla 27

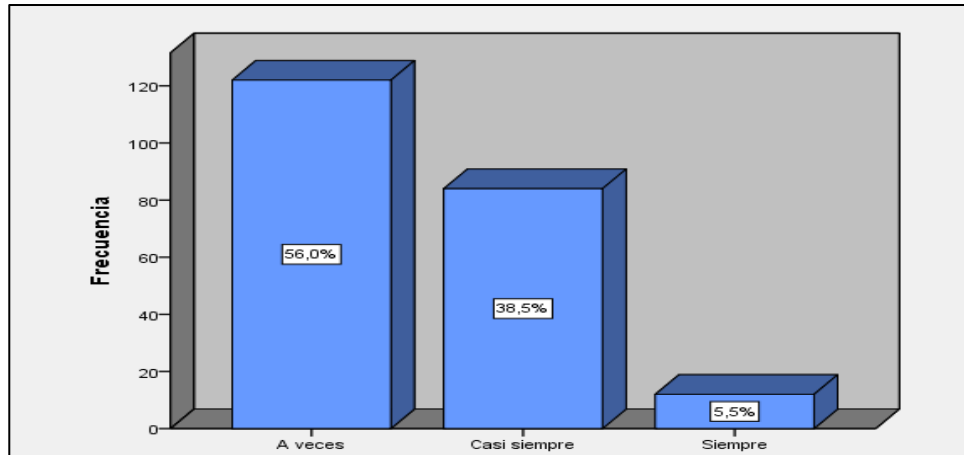
Existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	122	56,0	56,0	56,0
Casi siempre	84	38,5	38,5	94,5
Siempre	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 25

Existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 27 y Figura 25, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización, el 38,5% expresa que casi siempre y el 56,0% expresa que a veces.

Este principio implica que todas las personas, independientemente de su género, edad, raza, orientación sexual, discapacidad u otras características personales, deberían tener las mismas oportunidades para acceder a un trabajo y avanzar en su carrera.

En la práctica, lograr la igualdad de oportunidades en el empleo puede ser un desafío. A menudo, existen barreras y prejuicios que pueden limitar el acceso de algunas personas a determinados trabajos o roles dentro de una organización. Por ejemplo, pueden existir estereotipos o prejuicios que impidan que las mujeres, las personas de ciertas edades o las personas con discapacidades accedan a ciertos trabajos o roles.

4.1.2 Determinación de la relación entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Tabla 28

El jefe ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución

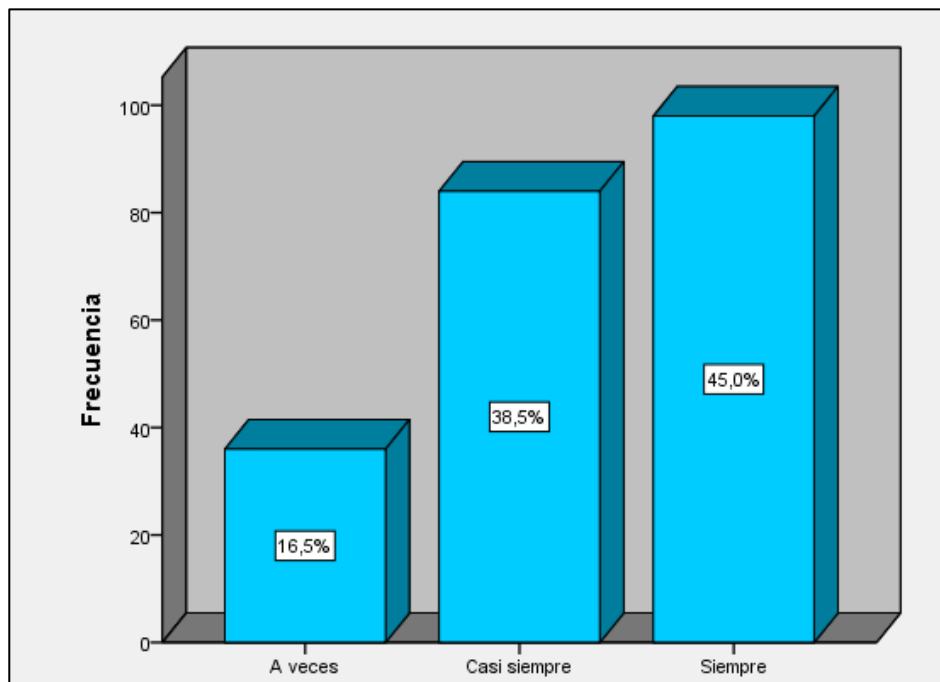
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	36	16,5	16,5	16,5
	Casi siempre	84	38,5	38,5	55,0
	Siempre	98	45,0	45,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 26

El jefe ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución

Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 28 y Figura 26, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 45,0% de los encuestados expresan que siempre el jefe



ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución, el 38,5% expresa que casi siempre y el 16,5% expresa que a veces.

El papel del jefe en el control y dirección de una institución es crucial para el éxito de la organización. Un buen jefe debe ser capaz de establecer objetivos claros y realistas, desarrollar estrategias efectivas para alcanzarlos, y motivar y dirigir a su equipo hacia el éxito.

Para que un jefe ejerza un buen control y dirección en el manejo de la institución, es importante que tenga una visión clara de la dirección en la que desea que la organización se mueva. Esto debe ser comunicado claramente a todos los empleados y se deben establecer medidas claras de éxito para poder evaluar el progreso.

Tabla 29

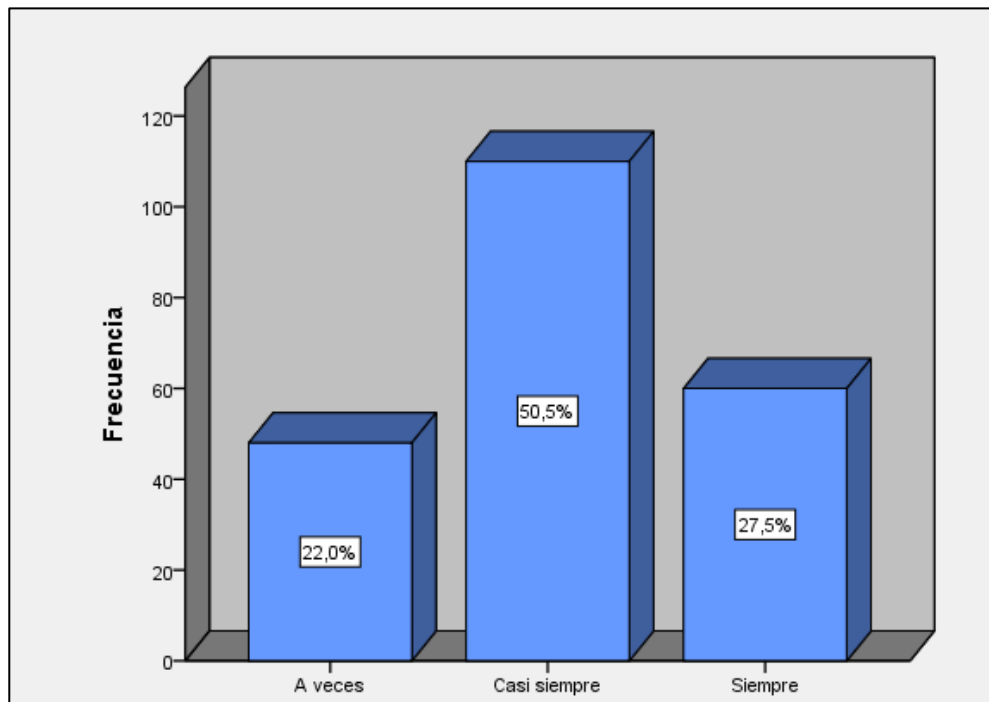
En la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	48	22,0	22,0	22,0
Casi siempre	110	50,5	50,5	72,5
Siempre	60	27,5	27,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 27

En la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 29 y Figura 27, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 27,5% de los encuestados expresan que siempre en la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto, el 50,5% expresa que casi siempre y el 22,0% expresa que a veces.

El interés de mejora sin discriminación de puesto es un aspecto muy importante para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En una institución donde predomina este interés, se promueve una cultura de mejora continua y se valora el aporte de todos los miembros del equipo, independientemente de su puesto o cargo.

En una organización donde el interés de mejora es una prioridad, se fomenta la participación y la colaboración de todo el equipo en la identificación

de oportunidades de mejora y la implementación de soluciones efectivas. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, el establecimiento de canales de retroalimentación, la organización de reuniones de equipo y la promoción de una cultura de innovación y creatividad.

Tabla 30

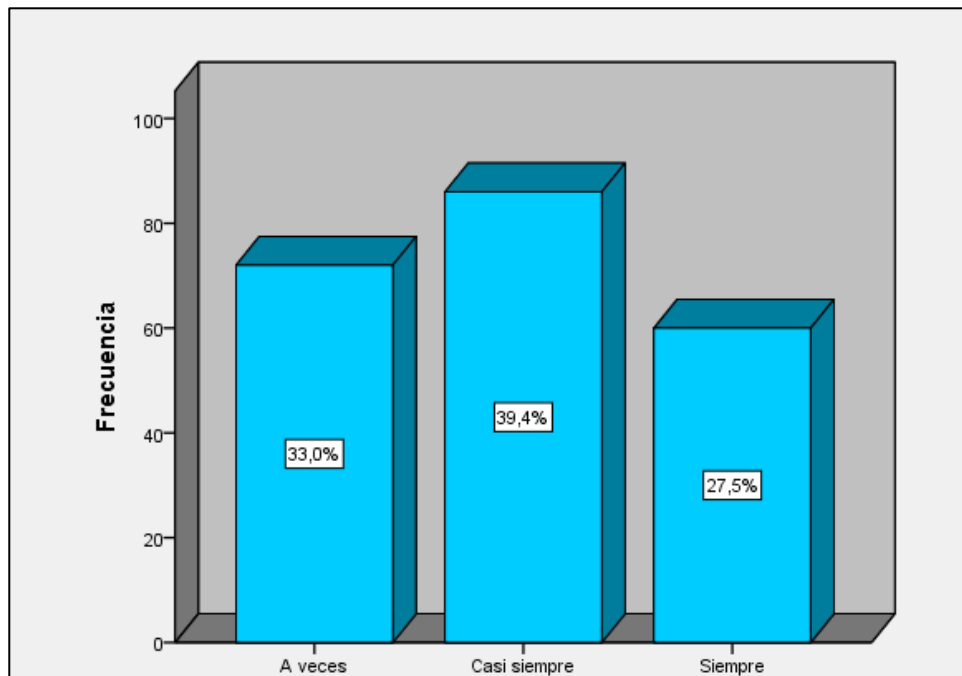
Existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	72	33,0	33,0	33,0
Casi siempre	86	39,4	39,4	72,5
Siempre	60	27,5	27,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 28

Existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 30 y Figura 28, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 27,5% de los encuestados expresan que siempre existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores, el 39,4% expresa que casi siempre y el 33,0% expresa que a veces.

El clima de cooperación en el trabajo es un aspecto muy importante para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Cuando los colaboradores cooperan entre sí, se fomenta un ambiente laboral positivo y se puede mejorar la eficacia y la eficiencia en la realización de las tareas y en la consecución de los objetivos de la organización.

En un ambiente de cooperación, los colaboradores trabajan juntos para lograr objetivos comunes y comparten información y recursos para mejorar el desempeño de la organización. Además, cuando hay un clima de cooperación, los colaboradores pueden tener una actitud más positiva hacia el trabajo y estar más comprometidos con la organización.

Tabla 31

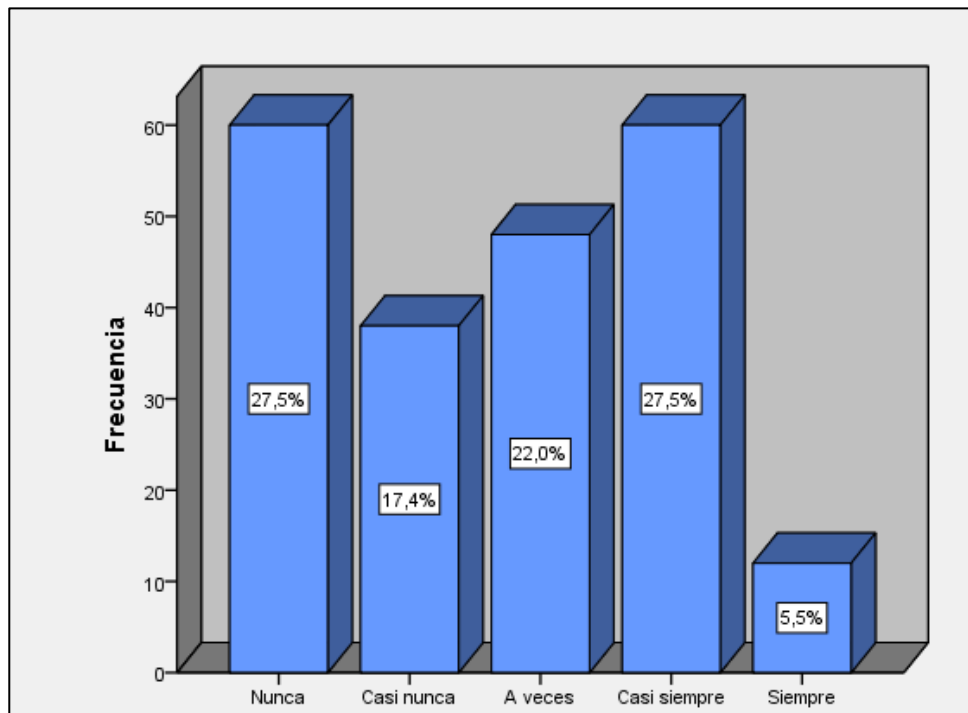
Los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	60	27,5	27,5	27,5
	Casi nunca	38	17,4	17,4	45,0
	A veces	48	22,0	22,0	67,0
	Casi siempre	60	27,5	27,5	94,5
	Siempre	12	5,5	5,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 29

Los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en la institución



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 31 y Figura 29, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 5,5% de los encuestados expresan que siempre los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en la institución, el 27,5% expresa que casi siempre, el 22,0% expresa que a veces, el 17,4 expresa que casi nunca y el 27,5% expresa que nunca.

Cuando se producen este tipo de actos, se pone en riesgo la reputación y la credibilidad de la organización, así como la confianza de sus colaboradores, clientes y stakeholders.

Los actos dolosos y fraudulentos pueden tomar muchas formas, desde la malversación de fondos y la falsificación de documentos hasta el acoso laboral y la discriminación. Estos actos pueden ser llevados a cabo por un solo individuo o

por un grupo de colaboradores que se confabulan para engañar o robar a la organización.

Para prevenir y abordar los actos dolosos y fraudulentos, es importante establecer políticas y prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la organización. Esto incluye la promoción de una cultura ética y de integridad, la implementación de controles y procedimientos claros para la toma de decisiones y la gestión de recursos, y la creación de canales seguros para denunciar actos irregulares o sospechosos.

Tabla 32

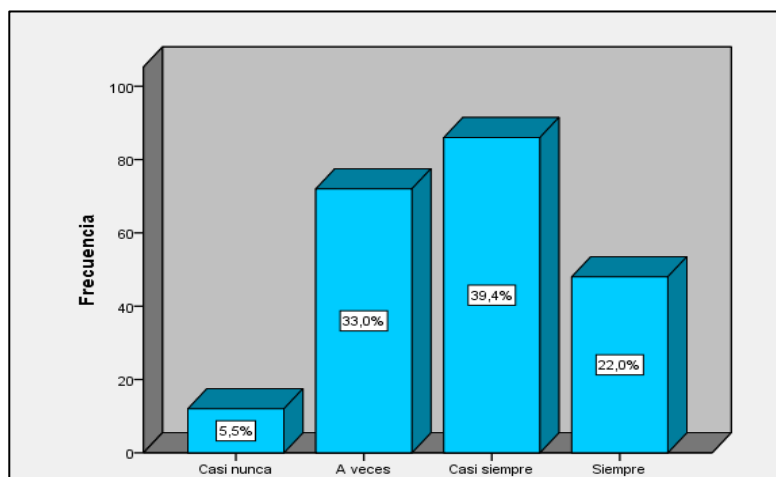
Las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	5,5	5,5	5,5
	A veces	72	33,0	33,0	38,5
	Casi siempre	86	39,4	39,4	78,0
	Siempre	48	22,0	22,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 30

Las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 32 y Figura 30, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 22,0% de los encuestados expresan que siempre las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados, el 39,4% expresa que casi siempre, el 33,0% expresa que a veces y el 5,5% expresa que nunca.

Es importante que los empleados comprendan las prioridades de la institución, ya que esto les permite enfocar su trabajo y sus esfuerzos en las áreas que son consideradas más importantes para la organización. Cuando los empleados están alineados con las prioridades de la institución, se puede mejorar la eficiencia y eficacia en la realización de las tareas y en la consecución de los objetivos.

Para asegurar que los empleados comprendan las prioridades de la institución, es necesario comunicarlas claramente y de manera regular. Esto puede incluir reuniones de equipo, informes periódicos, boletines informativos, entre otros. Además, es importante que los empleados reciban información suficiente sobre el contexto y la importancia de las prioridades, para que puedan entender por qué son importantes para la organización.

Tabla 33

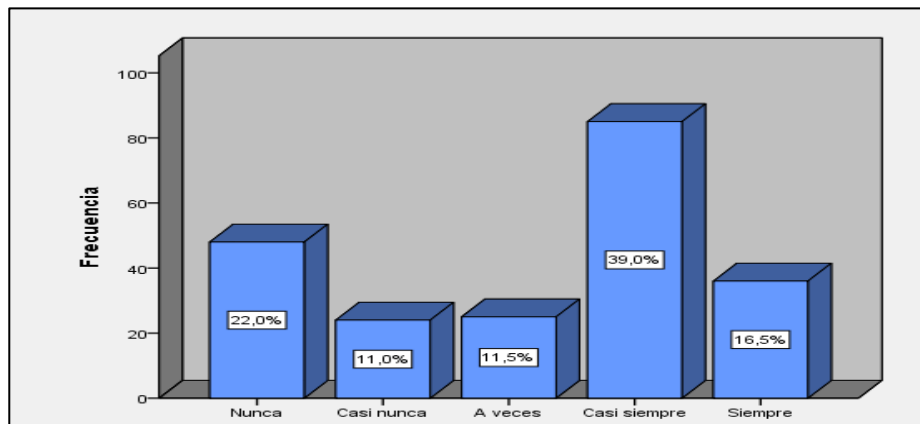
Los colaboradores son éticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	48	22,0	22,0	22,0
Casi nunca	24	11,0	11,0	33,0
A veces	25	11,5	11,5	44,5
Casi siempre	85	39,0	39,0	83,5
Siempre	36	16,5	16,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 31

Los colaboradores son éticos



Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 33 y Figura 31, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 16,5% de los encuestados expresan que siempre los colaboradores son éticos, el 39,0% expresa que casi siempre, el 11,5% expresa que a veces, el 11,0% expresa que casi nunca y el 22,0% expresa que nunca.

Los colaboradores éticos son aquellos que actúan de manera responsable, transparente y honesta en su desempeño laboral, tomando en cuenta los valores y principios establecidos por la organización y la sociedad en general.

Los colaboradores éticos son aquellos que respetan los derechos y la dignidad de las demás personas, que no discriminan ni acosan a sus compañeros, que no cometen actos de corrupción, fraude o malversación de fondos, y que cumplen con los compromisos y responsabilidades de su trabajo.

Para fomentar la ética en la institución, es importante que se establezcan políticas y prácticas claras en torno a la conducta ética de los colaboradores, y que se comuniquen de manera efectiva a todos los niveles de la organización. También es importante brindar capacitación y formación en ética laboral y en los valores



de la organización, y establecer sistemas de seguimiento y monitoreo para detectar cualquier comportamiento que viole la ética.

4.1.3 Propuesta de lineamientos para mejorar el comportamiento organizacional y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022

Para mejorar el comportamiento organizacional y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, se considera los siguientes lineamientos:

- Establecer canales de comunicación efectiva entre los colaboradores y la dirección de la institución: La comunicación fluida y eficaz es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Esto implica establecer canales de comunicación abiertos y accesibles, como reuniones periódicas, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea, entre otros. Estos canales permiten la transmisión de información, la resolución de problemas, la toma de decisiones y el establecimiento de metas claras.
- Implementar un sistema de evaluación del desempeño: Un sistema de evaluación del desempeño permite medir y analizar el rendimiento de los colaboradores en función de los objetivos establecidos. Esto incluye identificar las fortalezas y áreas de mejora de cada individuo, lo que ayuda a desarrollar planes de desarrollo personalizados y proporcionar retroalimentación constructiva. Estos sistemas también pueden contribuir a la identificación de necesidades de capacitación y promoción interna.



- Brindar capacitación y formación: La capacitación y formación son esenciales para el crecimiento y desarrollo de los colaboradores. Esto puede incluir habilidades técnicas específicas para el trabajo, habilidades blandas como la comunicación y el liderazgo, así como la transmisión de los valores y principios de la organización. La formación continua garantiza que los colaboradores estén actualizados y preparados para enfrentar los desafíos en constante evolución.
- Promover el trabajo en equipo y la colaboración: El trabajo en equipo fomenta la sinergia y la cooperación entre los colaboradores. Se pueden implementar proyectos interdisciplinarios que requieran la participación de diferentes áreas o departamentos, lo que fomenta la colaboración y el intercambio de ideas. Asignar tareas en equipo promueve la confianza y el apoyo mutuo, y contribuye a la resolución conjunta de problemas.
- Proporcionar flexibilidad laboral: La flexibilidad laboral es cada vez más importante para los colaboradores. Esto puede incluir horarios de trabajo flexibles, teletrabajo y otras modalidades que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales y personales. La flexibilidad laboral puede mejorar la satisfacción laboral, aumentar la motivación y facilitar el bienestar general de los colaboradores.
- Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas: Reconocer y recompensar el buen desempeño y las contribuciones sobresalientes es clave para motivar y retener a los colaboradores talentosos. Esto puede incluir incentivos económicos, reconocimientos públicos, oportunidades



de desarrollo profesional y otros beneficios que valoren y premien el esfuerzo y los logros de los empleados.

- Fomentar una cultura ética y de valores: Una cultura organizacional basada en valores éticos promueve la integridad, la responsabilidad y el respeto dentro de la institución. Esto se logra comunicando regularmente los valores y principios de la organización, asegurándose de que sean comprendidos y adoptados por todos los colaboradores. Promover comportamientos éticos y responsables es fundamental para mantener una buena reputación y generar confianza tanto interna como externamente.
- Realizar convenios con instituciones especializadas en comportamiento organizacional: Establecer alianzas con instituciones que se dediquen a mejorar el comportamiento organizacional mediante charlas, seminarios, videoconferencias y juegos en grupo puede ser beneficioso. Estas actividades pueden proporcionar herramientas y estrategias para fortalecer las habilidades de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo de los colaboradores.
- Contar con actividades extralaborales: Organizar actividades extralaborales permite fortalecer las relaciones entre los colaboradores y fomentar un ambiente de trabajo positivo. Estas actividades pueden incluir eventos deportivos, actividades recreativas, celebraciones de cumpleaños o festividades, voluntariado corporativo, entre otros. Estas experiencias contribuyen al bienestar de los empleados y a la construcción de vínculos más sólidos.



- Promover la integración interna: La integración interna se refiere a facilitar la interacción y colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos de la organización. Esto se puede lograr a través de programas de mentoría, rotación de puestos, eventos sociales o espacios de trabajo abiertos que fomenten la comunicación y la interacción entre todos los colaboradores.
- Desarrollar políticas de comunicación: Las políticas de comunicación establecen pautas claras sobre cómo debe llevarse a cabo la comunicación en la organización. Estas políticas pueden incluir la frecuencia y los medios de comunicación preferidos, la importancia de la transparencia, la confidencialidad de la información, entre otros aspectos. Estas políticas ayudan a garantizar una comunicación coherente y eficaz en toda la institución.

Estos lineamientos pueden ayudar a mejorar el comportamiento organizacional y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, al establecer un marco claro y efectivo para la comunicación, el desempeño, la capacitación, el trabajo en equipo, la flexibilidad laboral, el reconocimiento y la ética.

4.1.4 Contrastación de investigación

Al haber desarrollado el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos se efectúa la contrastación de hipótesis de investigación de la siguiente manera:

a. Contrastación de la hipótesis específica 1

La hipótesis específica afirma que “Existe una relación positiva entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur”.

- Hi: Existe una relación positiva entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- H0: No existe una relación entre la naturaleza de la gente y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Tabla 34

Correlación de naturaleza de la gente y productividad

			Naturaleza de la gente	Productividad
Rho de Spearman	Naturaleza de la gente	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Productividad	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

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

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre la Naturaleza de la gente y la productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,690) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

b. Contrastación de la hipótesis específica 2

La hipótesis específica general afirma que “Existe una relación positiva entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur”.

- Hi: Existe una relación positiva entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- H0: No existe una relación positiva entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.

Tabla 35

Correlación de naturaleza de las organizaciones y productividad

			Naturaleza de las organizaciones	Productividad
Rho de Spearman	Naturaleza de las organizaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

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

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre la Naturaleza de las organizaciones y la Productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,606) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

c. Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis específica general afirma que “Existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022”.

- Hi: Existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.
- H0: No existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022.

Tabla 36

Correlación de comportamiento organizacional y productividad

			Comportamiento Organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

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

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre el Comportamiento Organizacional y la Productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,747) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis general.



4.2 DISCUSIÓN

Se coincide con Fontalvo et al. (2018) en la importancia de analizar los componentes y el significado de la productividad, ya que en esta investigación se encontró una relación significativa en los resultados obtenidos. Esta coincidencia resalta la relevancia de comprender y medir adecuadamente la productividad en el contexto específico del estudio, se coincide con Ramírez et al. (2020) en que la jornada laboral tradicional puede considerarse obsoleta, y que las organizaciones deben buscar formas de ser más competitivas y obtener mayores utilidades. Esta coincidencia respalda la propuesta de introducir mayor flexibilidad laboral, como se sugiere en los lineamientos de la investigación. La adaptación a nuevas formas de trabajo puede contribuir a mejorar la productividad y la satisfacción de los colaboradores, se coincide con Cequea et al. (2011) en que los factores humanos están asociados a la productividad. Esta coincidencia se respalda con los resultados de las tablas presentadas en la investigación, donde se observa la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad como variable latente. Reconocer el impacto de los factores humanos en la productividad permite diseñar estrategias que fomenten un entorno de trabajo favorable y motivador, además de coincide con Tovar (2019), en su conclusión de que existe una relación entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal en una empresa específica. Esta coincidencia se basa en los resultados obtenidos en la investigación, que también evidencian una relación entre estas dos variables. La correlación encontrada utilizando el coeficiente Rho de Spearman respalda la conexión entre el comportamiento organizacional y la productividad del personal, al igual que se coincide con Rios (2016) en su hallazgo de una relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los consultores de negocios en una entidad específica. Esta coincidencia refuerza la idea de que el comportamiento organizacional puede influir en la productividad en



diferentes contextos y sectores. Los resultados de la investigación respaldan esta relación observada, además se discrepa de Capuñay & Gonzales (2018) en su conclusión de que la cultura organizacional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital específico. Esta discrepancia surge debido a que la presente investigación encontró un impacto positivo de la cultura organizacional en la productividad. Estas diferencias pueden atribuirse a las particularidades de cada contexto y a las variables y metodologías utilizadas en cada estudio. Por último, se discrepa de Human (2018) en su conclusión de que existe una significancia entre el comportamiento organizacional en niveles inferiores a los esperados y la productividad. La investigación en cuestión encontró niveles superiores de relación entre estas variables. Estas discrepancias pueden surgir debido a las diferencias en las muestras, los métodos de medición o las condiciones específicas de cada estudio. Es importante tener en cuenta que las discrepancias y coincidencias entre diferentes estudios son comunes en la investigación científica. Cada estudio se lleva a cabo en un contexto particular y puede utilizar diferentes metodologías o variables, lo que puede dar lugar a resultados y conclusiones divergentes.



V. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la naturaleza de la gente y la productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman nos da el resultado de 0,690 y significativa con 0,00, lo cual es importante tener estas dimensiones a consideración para poder mejorar la productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022, mejorando la naturaleza de la gente con los lineamientos planteados se podrá tener una mejor productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la naturaleza de las organizaciones y la productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman nos da el resultado de 0,606 y significativa con 0,00, al igual que las anteriores dimensiones se debe considerar para poder mejorar en la Productividad en el Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022, mejorando los aspectos de la naturaleza de las organizaciones del Distrito Fiscal de Lima se podrá tener una mejor productividad.
- Se propuso lineamientos de mejora para potencializar el comportamiento organizacional esto basado en los resultados obtenidos de las tablas de frecuencias de los cuestionarios que servirán de ayuda para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en el Distrito Fiscal de Lima Sur, mejorando las de comunicación entre los trabajadores esto podrá tener una mejora en la productividad.
- Se determinó que existe una relación positiva significativa entre comportamiento organizacional y la productividad, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,747) siendo positiva y encontrando un valor



de significancia de 0,000, por esto puede afirmar que si se mejora el comportamiento siguiendo los lineamientos propuestos mejor será la productividad del Distrito Fiscal de Lima Sur.



VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar los aspectos de la naturaleza de la gente en el Distrito Fiscal de Lima Sur para así poder mejorar su productividad, ya que se determinó que existe una relación entre estos aspectos.
- Se recomienda mejorar los aspectos de la naturaleza de las organizaciones en el Distrito Fiscal de Lima Sur para así poder mejorar su productividad, ya que se determinó que existe una fuerte relación entre estos aspectos.
- Se recomienda aplicar los lineamientos de mejora a los trabajadores en el Distrito Fiscal de Lima Sur esto traerá una mejor comunicación de los trabajadores además de mejorar el comportamiento organizacional por consiguiente se mejorará la productividad y traerá mejoras en el Distrito Fiscal de Lima Sur.
- Se recomienda mejorar el comportamiento organizacional en el Distrito Fiscal de Lima Sur para así poder mejorar su productividad, esto siguiendo los lineamientos planteados en esta investigación ya que como se determinó en esta investigación al tener un adecuado comportamiento organizacional influirá en una mejora en la productividad del Distrito Fiscal de Lima Sur.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2017). Comportamiento organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. *Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.*
- Amoros, E. (2011). Comportamiento organizacional. *Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.*
- Baraei, E., & Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies.*
- Briones, L., & Cedeño, R. (2018). *El comportamiento organizacional y su impacto en las actitudes del talento humano en el ámbito universitario.*
- Campos, H., Espinoza, W., Espinoza, R. A., & Zambrano, M. (2016). El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de la organización. *Caribeña de Ciencias Sociales.*
- Cañedo, R., Ramos, R., & Guerrero, J. (2005). La Informática, la Computación y la Ciencia de la Información: una alianza para el desarrollo. *ACIMED, 13.*
- Capuñay, M., & Gonzales, L. K. (2018). *Influencia de la Cultura Organizacional (Co) en el Desempeño Laboral (DI) de los Trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2015.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica.* Editorial San Marcos.
- Cassirer, E. (1986). El problema del conocimiento. *Fondo de Cultura Económica, 1, 11.*



- Cavazos, J., Giuliani, A., & R., P. D. (2017). Regressando aos valores básicos: as propostas do Marketing Social e Humanista. *Revista Organizações em contexto, São Bernardo do Campo*.
- Cequea, M., & Rodríguez, C. (2012). Productividad y Factores Humanos, Un modelo con Ecuaciones Estructurales. *Interciencia, 37*, 121–127.
- Cequea, M., Núñez, M., & Rodríguez, C. (2011). Factores grupales que inciden en la productividad. *Universidad, Ciencia y Tecnología, 15*(61).
- Chagas, F. (2004). *Investigación Científica*. Nuevo Mundo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da ed.). Editorial Graw Gill.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava ed). Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México*.
- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. *Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo Heriot-Watt University*.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Díaz, N., Leal, M., & Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial, 105–122*.



- Fernández, J. K. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Mi Sol Diario, Lima 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/DEM.V16I1.1375>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 47–60.
- Fontela, N. A., & García, M. Y. (2022). *Comportamiento organizacional en la productividad de los centros de distribución de las empresas del sector retail en Lima metropolitana, 2020*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- García, A. (2011). *Productividad y Reducción de costos* (2da ed.). Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010a). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010b). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Sexta edición).
- Hitt, M., Black, S., & Porter, M. (2006). *Administración*. Pearson Educación.



- Huamán, F. (2019). *Comportamiento organizacional y productividad en el área de Gestión Documental y Archivo del Ministerio de Relaciones Exteriores. Lima, 2018. (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo.
- Huamán, F. (2019). Comportamiento organizacional y productividad en el área de Gestión Documental y Archivo del Ministerio de Relaciones Exteriores. Lima, 2018. En *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1).
- Human, E. J. (2018). *Comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores en la empresa constructora CMP contratistas generales e.i.r.l.- Ucayali*. 2018. Universidad Privada Telesup.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (McGraw-H).
- Macavilca, E. G. (2018). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima - 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Méndez, M. A. (2017). *Comportamiento organizacional y la productividad en el área de operaciones de la caja metropolitana de Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2011). El comportamiento organizacional y su importancia para la administracion de empresas. *Revista Científica Dominio de Ciencias*, 498–510.
- Molleapaza, J. N. (2017). *Influencia del clima laboral y cultura organizacional en la gestión empresarial del Hotel Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014 – 2015*. Universidad Nacional Del Altiplano.



- Naranjo, M. (2006). Evaluación de programas de salud. *Comunidad y Salud*, 4(2).
- Narro, J., Rodríguez, J., Viesca, C., & Abreu, L. (2004). Ética y salud: Retos y reflexiones. *Gaceta médica de México*.
- Patrón, O., & Vargas, J. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Libre Empresa*.
- Postic M, D. K. (1998). *Observar las situaciones educativas* (Narcea, Ed.).
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M., & Cuéllar, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 24(3), 1305–1312. <https://doi.org/10.13053/CYS-24-3-3489>
- Ramírez, H., Santovenia, R., Figueroa, A., & Vega, M. (2008). Ciencias de la Información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 23–35.
- Rios, H. (2016). *Comportamiento organizacional y productividad de los asesores de negocios de MIBANCO AGENCIA ZÁRATE SJL-LIMA 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rivero, R. (2012). *Esfuerzo mental y fatiga*.
<https://www.reeditor.com/columna/11629/24/psicologia/esfuerzo/mental/fatiga>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquin). Pearson Educación de México S.A.
- Rodríguez, V., & Mladinic, A. (2016). *Titudinal Ambivalence Toward Organizational Change: An Analysis From the Perspective of Individuals in a Work Environment*.
- Rosales, J. (2015). Percepción y Experiencia. *EPISTEME*.



- Sánchez, A. (2006). Comunicación digital: nuevas posibilidades y rigor informativo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 17.
- Sandoval, S., Armijos, D., & González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*.
- Sarcui, M., & Prediscan, V. (2016). *Opportunity to reduce resistance to change in a process of organizational change*.
- Satish, U., Cleckner, L., & Vasselli, J. (2013). Impact of VOCs on Decision Making and Productivity. *Intelligent Buildings International*, 5, 213–220.
<https://doi.org/10.1080/17508975.2013.812956>
- Slocum, H. (2010). Comportamiento organizacional. *México: Cengage Learning*.
- Stable, Y. (2012). *Modelo y metodología de aprendizaje organizacional para el mejor desempeño de una organización de ciencia e innovación tecnológica*. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
- Syverson, C. (2011). What determines productivity. *Journal of Economic Literature*, 326–365.
- Tovar, Y. (2019). *Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa INKA TERRA Perú SAC Cusco 2019*. Universidad Privada Telesup.
- Velásquez, Y., Nuñez, M., & Rodríguez, C. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. *Estudios de Poblacion*, 61–66.
- Zea, D. (2019). The educational manager"s organizational behavior in community participation. *Prohominum*.



ANEXOS

ENCUESTA

Estimado(a) participante, el presente cuestionario está dirigido a los trabajadores del Distrito Fiscal de Lima Sur, 2022, con mucho respeto se le invita a desarrollarlo el cual será con fines estrictamente de investigación, donde se evaluarán las variables de comportamiento organizacional y la productividad.

Instrucciones: Se le presenta un conjunto de interrogantes, se le solicita que, marque con una “X” la alternativa de respuesta en base a su realidad y nos dé información. Se recomienda leer y contestar todos los ítems.

Escalas valorativas	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Atendiendo a la Ley 29733 “Ley de Protección de Datos Personales” este cuestionario es confidencial.

VARIABLE: Comportamiento Organizacional

Naturaleza de la gente		1	2	3	4	5
1	En el Distrito Fiscal de Lima Sur predomina el respeto y la tolerancia, se aceptan las diferencias					
2	El trato igualitario es parte del día a día en la organización					
3	Los colaboradores tienen la percepción de que laboran en una institución de prestigio y han sumado para ello					
4	La integridad de los colaboradores está garantizada					
5	Consideran el desarrollo profesional y académico para el ascenso laboral					
6	Los colaboradores son motivados con incentivos en merito a su productividad e identificación con la institución					
7	El sueldo que percibes es en proporción con el trabajo que realizas					
8	La institución te permite ser participe en la toma de decisiones					
9	Toman en cuenta tus ideas y sugerencias					
10	Los colaboradores son valorados en su puesto de trabajo					
11	Existe igualdad de oportunidad al momento de ocupar una plaza en la organización					
Naturaleza de las organizaciones						
12	El jefe ejerce un buen control y dirección en el manejo de la institución					
13	En la institución predomina el interés de mejora sin discriminación de puesto					
14	Existe el clima de cooperación en el trabajo entre los colaboradores					



15	Los actos dolosos y fraudulentos son una limitación en de la institución					
16	Las prioridades de la institución son comprendidas por los empleados					
17	Los colaboradores son éticos					

Escalas valorativas	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE: Productividad

Factor capital		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur están en la capacidad de custodiar el volumen de documentos para la productividad del servicio.					
2	Las instalaciones del Distrito Fiscal de Lima Sur reúnen las condiciones de seguridad para la productividad del servicio					
3	Se abastece oportunamente a los colaboradores con los útiles de trabajo para que no merme su productividad					
Factor gente						
4	La jefatura otorga permisos en horarios laborales para el desarrollo del conocimiento académico y productivo a fin de evitar colaboradores indispensables					
5	Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta el área para su productividad					
6	El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante de los colaboradores					
Factor tecnología						
7	Las computadoras modernas son compatibles con los equipos de cómputo periférico para la productividad					
8	Los equipos de cómputo son rápidos y permite mejorar la productividad					
9	Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con equipos de cómputo adecuados para desarrollar sus tareas					
10	Todos los colaboradores del Distrito Fiscal de Lima Sur cuentan con los servicios de información para mejorar sus procesos					
11	Los colaboradores manejan eficientemente los equipos de información					
12	Se cuenta con información actualizada en la base de datos para la información oportuna a los procesos					
13	Se cuenta con programas de contingencia cuando se debilita la productividad					



14	Los documentos del Distrito Fiscal de Lima Sur se encuentran digitalizados para la productividad del servicio					
----	---	--	--	--	--	--

¡¡¡¡Muchas Gracias!!!!



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO:

ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

PROFESIÓN:

ABOG. ASES. TRÁFICO

CARGO ACTUAL:

DOCENTE

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022"

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pido su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una (X) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

INDICADORES	CRITERIOS	OPINIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje propio.	X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.	X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica de los ítems con las variables.	X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.	X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	X		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación.	X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Aplicable: (X) -Aplicable después de corregir: () - No aplicable: ()

Dr. Rolando E. Rodríguez Huamani
C.I.A.D. N° 0167

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO:
John Dany Tapia Sanizo

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
Universidad Nacional del Altiplano

PROFESIÓN:
Licenciado en Administración

CARGO ACTUAL:
Docente Universitario

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022"

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pido su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una (X) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

INDICADORES	CRITERIOS	OPINIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje propio.	X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.	X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica de los ítems con las variables.	X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.	X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	X		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación.	X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Aplicable. (X) -Aplicable después de corregir. () - No aplicable. ()



Lic. Adm. John D. Tapia Sanizo

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO:

Bertelly Turpo Aliaga

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Universidad Nacional del Altiplano

PROFESIÓN:

Licenciada en Administración

CARGO ACTUAL:

Docente - Auxiliar

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022"

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pido su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una (X) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.


INDICADORES	CRITERIOS	OPINIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje propio.	X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.	X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica de los ítems con las variables.	X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.	X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	X		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación.	X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Aplicable. (X)

-Aplicable después de corregir. ()

- No aplicable. ()


CORILAD
PUNO
Lic. Adm. BERTELLY TURPO ALIAGA
CLAD. N° 07896

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Roger Freddy Fernández Burgos

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNAP

PROFESIÓN: Lic. en Administración

CARGO ACTUAL: Docente Universitario


NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022"

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pido su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una (X) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

INDICADORES	CRITERIOS	OPINIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje propio.	✓		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.	✓		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica de los ítems con las variables.	✓		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.	✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	✓		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	✓		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación.	✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Aplicable. (✓) - Aplicable después de corregir. () - No aplicable. ()


.....
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO
Msc. Roger F. Fernández B.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo LIZBETH MILAGRE GÓMEZ VELASQUEZ
identificado con DNI 46624318 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

,informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD

EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022.”

” Es un tema original.

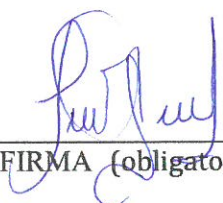
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de JUNIO del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo LIZBETH MILABE GÓMEZ VELÁSQUEZ
identificado con DNI 46624318 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

" COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD
EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA SUR, 2022

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

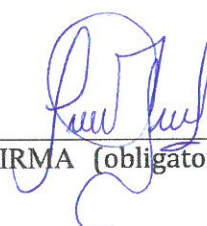
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 28 de JUNIO del 2023


FIRMA (obligatoria)


Huella