

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**FACTORES EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL QUE VULNERAN LA
PRODUCTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE
AGUA BAJO APURÍMAC PAMPAS, PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2016-2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

BRICEIDA DE LA CRUZ HUARCAYA

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**FACTORES EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL QUE VULNERAN LA
PRODUCTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE
AGUA BAJO APURÍMAC PAMPAS, PROVINCIA DE
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2016-2018**

BRICEIDA DE LA CRUZ HUARCAYA

Asesor:

Mag. Doris Bustinza Saldivar

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de *Sede académica de Coyalwachi - EPAE*
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de
San Jerónimo, siendo las *9:40* horas del día *veintinueve* de
noviembre del año *2018*, se reunieron el *Dr. Felipe Rafael*
Valle Díaz, *Mg. John Peter Aguirre Landa*
 y el *Lic. Adm. y el Lic. Edwin Méscico Cáceres*
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: *Factores en*
el comportamiento organizacional que vulneran
la productividad en la Administración Local
de Legua bajo Apurímac Tarma, 2016-2018,
 cuyo autor es el Bachiller en *Admin. de Empresas*
Buceida De La Cruz Huaracaya y su Asesor *Mg. Doris*
Bustanga Saldivar, con el propósito de
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
aprobar, por *unanidad*, al Bachiller en *Admin. Emp. Buceida*
De La Cruz Huaracaya, obteniendo la siguiente
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<i>16</i>	<i>Dieciséis</i>	<i>Muy bueno</i>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03)
 ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mg. John Peter Aguirre Landa
 DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
 DOCENTE
 DPTO. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Lic. Edwin Méscico Cáceres
 DOCENTE

DEDICATORIA

Por darme la vida y todo lo que tengo, por darme la fuerza espiritual para sobresalir y llegar donde estamos y por derramar todas sus bendiciones sobre mi y no desmayar en los problemas que se presentaban.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos para salir adelante ante cualquier adversidad, darme la fuerza espiritual para sobresalir y derramar sus bendiciones sobre mí.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser alma mater en educación y brindarme la formación profesional, fortalecer mis conocimientos en bien de la sociedad. De igual manera a todos los docentes por su apoyo, por los consejos para salir adelante.

A mi familia quienes estuvieron en todo momento brindándome su apoyo en especial a mi madre Ruth Huarcaya Yuto y mi padre Edgar de la Cruz Roldan, por brindarme su apoyo y comprensión, para poder culminar con este trabajo de investigación.

A Edwin Pastor Rosales, quien me brindó su apoyo incondicional, por su comprensión y alentarme constantemente a no rendirme

A la Mg. Doris Bustinza Saldivar, por el asesoramiento, apoyo y orientación en todo el proceso de este trabajo de investigación. Gran profesional que coadyuvo para que yo pueda cumplir satisfactoriamente con la culminación de la investigación.

A los jurados evaluadores: Dr. Felipe Rafael Valle, Mg. John Peter Aguirre Landa, y Mg. Edwin Mescco Cáceres, tres grandes profesionales quienes aportaron con sus aportes, conocimientos, experiencia, paciencia, motivación y coadyuvaron a terminar la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se presenta la investigación: Factores en el Comportamiento Organizacional que vulneran la Productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, la provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado a vuestra consideración propongo el presente trabajo de investigación para su consentimiento.

La investigación se propuso como objetivo principal describir cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018, dos temas fundamentales para para la gestión de una organización y que pertenecen al área de Recursos Humanos, tomando en consideración los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica.

Los resultados obtenidos con la culminación de este trabajo de investigación, se ambiciona profundizar el conocimiento teórico – científico, que sirva de fuente o inspiración para otras investigaciones de tema similar, a la vez amplíé el conocimiento existente acerca de los temas estudiados.

En tal sentido se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el Reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I	18
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Delimitación.....	20
1.3.1. Delimitación espacial.....	20
1.3.2. Delimitación temporal.....	20
1.3.3. Delimitación teórica.	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Justificación práctica	21
1.4.2. Justificación teórica – científica	21
1.4.3. Justificación metodológica.....	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II.....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27

2.1.3. Antecedente local	28
2.2. Marco teórico	29
2.2.3. Factores clave del comportamiento organizacional	29
2.2.3.1.El individuo en las Organizaciones.....	29
2.3. Marco conceptual.....	49
CAPÍTULO III	51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis general	51
3.1.2. Hipótesis específicas.....	51
3.2. Variables	52
3.3. Operacionalización de Variables	53
3.4. Metodología	54
3.4.1. Enfoque.....	54
3.4.2. Tipo de estudio.....	54
3.4.3. Diseño de Investigación.....	54
3.5. Población y Muestra	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.7. Métodos de análisis de datos	56
CAPÍTULO IV.....	58
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	58
4.1 Resultados de investigación.....	58
4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach.....	58
4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones	59
CAPÍTULO V.....	86
DISCUSIÓN	86
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	96
ANEXOS.....	98
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	99
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	101
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	102
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Comportamiento Organizacional	31
Figura 2. Jerarquía de las Necesidades de Maslow	33
Figura 3. Etapa de satisfacción	34
Figura 4. Etapa del Ciclo motivacional de frustración	34
Figura 5. Mapa Territorial de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas. .	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Fiabilidad según Kuder Richardson.....	58
Tabla 2 Estadística de fiabilidad (V1 - V2 Comportamiento organizacional y Productividad)	59
Tabla 3 Estadísticos descriptivos: V1-V2.....	59
Tabla 4 Frecuencia estadísticos descriptivos: Variable 1 Dimensión Cultura	60
Tabla 5 Frecuencia Variable 1 Dimensión Liderazgo.....	60
Tabla 6 Frecuencia Variable 1 Dimensión Satisfacción Laboral	61
Tabla 7 Frecuencia V1 – Motivación.....	62
Tabla 8 Frecuencia V1 - Comunicación.....	63
Tabla 9 Frecuencia: V1- D6: Eficiencia Frecuencia: V1- D6: Eficiencia	64
Tabla 10 Frecuencia V2 - D2: Eficacia Frecuencia V2 - D2: Eficacia.....	64
Tabla 11 ¿Se siente Ud. Comprometido(a) con la misión de la institución? ¿Se siente Ud. Comprometido(a) con la misión de la institución?.....	65
Tabla 12 ¿Se siente usted. Comprometido(a) con la visión de la institución?	66
Tabla 13 ¿Existe un sistema de valores bien definidos dentro de la institución?.....	66
Tabla 14 ¿Se tiene en cuentas las sugerencias, sobre nuevos procesos o aplicaciones para ser implementadas en la institución?	67
Tabla 15 ¿Siente usted que el estilo de liderazgo que ejerce la parte directiva sea el adecuado?.....	68
Tabla 16 ¿Siente usted. Que se toma en cuentas la opinión de los trabajadores para las decisiones tomadas por la dirección?	69
Tabla 17 ¿Siente usted que la comunicación entre el jefe y los trabajadores de la institución es adecuada?	70
Tabla 18 ¿Siente usted que el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución?	70
Tabla 19 ¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?	71
Tabla 20 ¿Cuenta con los materiales y equipos para realizar bien su trabajo?	72
Tabla 21 ¿Siente usted que la organización se preocupa por crear las condiciones necesarias para su desenvolvimiento?	72
Tabla 22 ¿Usted. Como trabajador(a) cree que la remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?.....	73
Tabla 23 ¿Se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de sus labores? ...	74

Tabla 24 ¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal?	74
Tabla 25 ¿El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera?	75
Tabla 26 ¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento de su desempeño laboral?	76
Tabla 27 ¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente?	76
Tabla 28 ¿Usted como trabajador(a) cree que la remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?.....	77
Tabla 29 ¿La información que fluye en la organización es clara y precisa? ¿La información que fluye en la organización es clara y precisa?	77
Tabla 30 ¿La comunicación que fluye en la organización es fluida, flexible y se ajusta a cada una de las personas de la institución?	78
Tabla 31 ¿Existe información permanente en asuntos inherentes a la institución?	79
Tabla 32 ¿La comunicación que fluye es cordial, respetuosa y se genera de ascendente y descendente?	79
Tabla 33 ¿La comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el dialogo a fin de mejorar el clima organizacional?.....	80
Tabla 34 ¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones o tareas específicas?	81
Tabla 35 ¿Dentro de la organización Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos?.....	81
Tabla 36 ¿Ud. Considera que el tiempo utilizado para realizar una tarea son los más óptimos?	82
Tabla 37 ¿Ud. Considera que las tareas realizadas estén de acuerdo a los requisitos establecidos, sin tener que subsanar errores?	83
Tabla 38 ¿Los resultados obtenidos son los deseados por Ud.?	83
Tabla 39 ¿Considera usted que se le otorga autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos?	84
Tabla 40 ¿Cuenta con los recursos disponibles para alcanzar sus objetivos?	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	99
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	101
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	102
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto	110
Anexo 5: Fotografías de la investigación	113

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación titulado “Factores en el comportamiento organizacional y que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018. Tuvo como objetivo describir cuales son los factores en el comportamiento organizacional y que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018, el estudio de la investigación se ha desarrollado en base a los hechos correspondientes a los años 2016 al 2018. El enfoque de investigación corresponde al cuantitativo, de tipo básico y el diseño utilizado es el no experimental (diseño descriptivo). La población estuvo conformada por el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, donde se avalúo a una muestra 45 trabajadores

La recolección de datos empleo la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario y también se utilizó la técnica de la entrevista. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue el cuestionario en la escala de Likert con escala de cinco alternativas. La validación estuvo a cargo del juicio expertos y estuvo conformado por 23 ítems para la variable comportamiento organizacional y ítems para la variable productividad, ambas con (escala de Likert).

Los resultados del procesamiento de datos, del análisis de confiabilidad de los datos obtuvo un alfa de Cronbach de 0.738 que representa una excelente confiabilidad, por lo tanto el instrumento es confiable y fiable. En relación a la dimensión de la cultura organizacional se dio a conocer que el 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %, En cuanto a la segunda dimensión que viene a ser el liderazgo se reveló que el 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %, siendo esta dimensión la que tiene mayor incidencia de negación en el personal, el resultado confirma que el 62,2 %. En cuanto a la tercera dimensión se muestra que los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 37,7 %. En cuanto a la cuarta dimensión que viene a ser la motivación se obtuvo como resultado que el 51,1 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 47,9%. Según estos resultados otro factor sumamente importante viene hacer la motivación Según estos resultados la satisfacción laboral es un factor imprescindible para el buen trabajo del personal de la institución, de igual manera en cuanto a la quinta dimensión sobre la comunicación se confirma que el 33,3 % de los trabajadores

presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 66,7%. Por otra parte la primera dimensión de la segunda variable dio como resultado que el 64,4 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 35.5%. Según los resultados de la eficiencia y por último el 60,0 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 40.0%. Según los resultados de la eficacia. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, revelan que si existen factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad, siendo estos los siguientes: una cultura organizacional deficiente, estilo de liderazgo autocrático, insatisfacción laboral, baja motivación, comunicación muy burocrática, así mismo cabe mencionar que el de mayor incidencia viene a ser el estilo de liderazgo adoptado por la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas.

Palabras clave: Comportamiento Organizacional, productividad, personal, administración

ABSTRACT

The present work of Investigation titled "Factors in the organizational behavior and that they violate the productivity in the personnel of the Local Administration of Water Under Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018. The objective was to describe what are the factors in organizational behavior and that violate productivity in the staff of the Local Administration of Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018, the study of the research has been developed based on the corresponding facts to the years 2016 to 2018. The research focus corresponds to the quantitative, basic type and the design used is the non-experimental (descriptive design). The population was made up of the staff of the Local Administration of Agua Bajo Apurímac Pampas, where a sample of 45 workers was evaluated.

The data collection used the technique of the survey, with its instrument the questionnaire and the interview technique was also used. The instrument applied for data collection was the questionnaire on the Likert scale with a scale of five alternatives. The validation was in charge of the expert judgment and was made up of 23 items for the variable organizational behavior and items for the productivity variable, both with (Likert scale).

The results of the data processing, of the reliability analysis of the data, obtained a Cronbach's alpha of 0.738 which represents an excellent reliability, therefore the instrument is reliable and reliable. In relation to the organizational culture dimension, it was announced that 66.7% of the workers have a denial interval, versus the rest that presents an affirmation, being 24.4%, Regarding the second dimension that comes to be the leader it was revealed that 66.7% of the workers have a denial interval, versus the rest that presents an affirmation, being 24.4%, this dimension having the highest incidence of negation in the personnel, the result confirms that 62.2%. Regarding the third dimension, it is shown that workers have a range of negation, versus the rest that presents an affirmation, being 37.7%. Regarding the fourth dimension that comes to be the motivation was obtained as a result that 51.1% of workers have a range of denial, versus the rest that presents an affirmation, being 47.9%. According to these results, another extremely important factor is motivation. According to these results, job satisfaction is an essential factor for the good work of the institution's staff, in the same way as regards the fifth dimension on communication, it is confirmed that 33.3 % of workers have a denial interval, versus the rest that presents an affirmation, being 66.7%. On the other hand, the first resignation of the second variable resulted in 64.4% of workers having a denial interval,

versus the rest that presents an affirmation, being 35.5%. According to the results of the efficiency and finally, 60.0% of the workers present a denial interval, versus the rest that presents an affirmation, being 40.0%. According to the results of the effectiveness. The conclusions reached through this study reveal that there are factors in organizational behavior that violate productivity, with the highest incidence being the leadership style adopted by the Local Administration of Agua Bajo Apurímac Pampas.

Keywords: Organizational Behavior, productivity, personnel, administration.

INTRODUCCIÓN

Sr. Presidente y señores del jurado evaluador pongo a vuestra consideración la tesis titulada: “Factores en el Comportamiento Organizacional que vulneran la productividad laboral en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018”, el cual tiene como propósito describir los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos los cuales son establecidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I, trata sobre: Planteamiento del problema, formulación del problema general y específico de la investigación, delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, social y practica; así mismo contiene los objetivos generales y específicos de la investigación.

El capítulo II, comprende: La fundamentación teórica, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, en el marco teórico y conceptual.

El capítulo III, está referido a la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método para analizar los resultados de la investigación.

El capítulo IV, esboza los resultados de la investigación a través de la información recopilada mediante un cuestionario y su debido procesamiento en el programa SPSS V24, donde se podrá obtener el Alfa de Cronbach, la distribución de la frecuencia por cada pregunta, dimensión y variable.

En el capítulo V, se realizó la discusión en base a los resultados obtenidos, frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros, en tesis similares a la investigación u otro material.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de precisar y analizar los resultados de la investigación, así mismo se concluye con las referencias, bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestran y afianzan la consistencia del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el pasado las empresas prestaban poca atención al comportamiento de las personas dentro de la organización, puesto que la consideraban una pérdida de tiempo, sin embargo al pasar de los años el factor humano cobró gran importancia dentro de la organización ya sea pública o privada llevando al estudio de estudios sobre el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones.

Es por ello que el factor humano se ha vuelto un tema tan importante en las empresas de hoy en día, como bien dijo Einstein “Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”. Uno de los pilares más importantes de una empresa son sus trabajadores

Solimano (2005) en los últimos años se vinieron suscitando diversos cambios notables en todo el mundo a nivel social, económico y cultural. Siendo aún más notorio en los países desarrollados. En ese sentido América Latina no ha sido ajena a estos cambios globales puesto que los últimos tiempos las empresas han venido desarrollando y creciendo. Así mismo cabe mencionar que el Perú es uno de los países que más ha crecido durante los últimos años demográficamente y económicamente.

Dentro de este contexto las organizaciones requieren trabajadores que se puedan adaptar a diversos cambios que se van suscitando constantemente, siendo capaces de responder a las exigencias del mercado laboral, de igual manera los trabajadores esperan que las instituciones donde se desempeñan les presten debida atención puesto que son los trabajadores quienes desempeñan un rol sumamente importante dentro de la organización siendo ellos que en gran medida determinan el éxito o declive de una organización. Es por ello que el trabajador y la organización se encuentran en constante interacción, mientras la organización espera que el desempeño y la productividad sean optimas; los trabajadores esperan que la organización se preocupe por el factor humano.

Cabe mencionar que el gobierno peruano ha optado por reestructurar sus diversos procesos administrativos con el fin de mejorar la eficacia de sus actividades, la eficiencia de sus instituciones y la productividad de sus recursos humanos y financieros. Debido a ello se implementaron leyes con la finalidad

fundamental de la obtención de mayores niveles eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos tal es el caso de la ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

sin embargo, se percibe que en la práctica muchas instituciones lo pasan por alto en el caso específico de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, se puede observar que existe una baja productividad pues según el sistema de gestión documentario que se maneja dentro de la institución y de acuerdo a los reportes de cortes mensuales que se realizan para ver la cantidad de expedientes pendientes de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, cuenta con una gran cantidad de expedientes pendientes y retrasados a diferencia de las otras instituciones que pertenecen a la Autoridad Nacional del Agua (ver anexo).

El investigador mediante la técnica de la observación pudo observar diversos factores que vulneran la productividad del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, así mismo se realizó un cuestionario piloto a veinte trabajadores para determinar cuáles creen que ser los factores que vulneran la productividad, de lo cual se pudo extraer que la mayoría del personal coincide que estos factores son: estilo de liderazgo inadecuado, demasiada formalización y/o Burocracia, escasas capacitaciones para el desarrollo adecuado de las actividades, deficientes incentivos por parte de la institución y una logística de recursos demasiado limitada todo ello tiene como consecuencia una baja productividad, lo cual conlleva a que se reflejen dichos resultados.

Así mismo de acuerdo a la entrevista realizada a la señora Marilyn Barrio Guzmán, quien está a cargo del área administrativa manifestó que viene laborando desde el año 2009, siendo uno de los trabajadores con mayor antigüedad de la institución manifestó que la productividad de los trabajadores en su mayoría se ven mermados por que no existen las condiciones adecuadas para desarrollar sus labores adecuadamente, así mismo no se siente identificada con la institución, de igual manera menciona que son muy pocas las veces que se reúnen para realizar alguna actividad con motivos de confraternizar entre compañeros, cual hace que el clima laboral no sea el adecuado dentro de la institución.

Es por eso que la presente investigación busca describir cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la cultura organizacional en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, 2016 - 2018?
- b) ¿Cómo es el liderazgo en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?
- c) ¿Cómo es la satisfacción laboral en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?
- d) ¿Cómo es la motivación en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?
- e) ¿Cómo es la comunicación en Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?
- f) ¿Cómo es la eficiencia en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?
- g) ¿Cómo es la eficacia en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 - 2018?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas

Ubicación: Distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas - Apurímac

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en relación a los hechos del siguiente periodo de tiempo: Del mes de enero al mes de noviembre, así mismo cabe precisar que la información obtenida para el desarrollo de la

investigación se tuvo presente los hechos ocurridos durante el año 2016 al año 2018.

1.3.3. Delimitación teórica.

La investigación está abocada a describir los factores que merman la productividad, en el cual se desarrollan conceptos que permiten profundizar el análisis de la investigación en estudio. Los conceptos que se aplicó son: comportamiento organizacional con sus cinco dimensiones que son: cultura organizacional, liderazgo, satisfacción, motivación, comunicación, otro de los conceptos utilizados fue la productividad con sus dos dimensiones que son: eficiencia y efectividad.

1.4. Justificación

Sabay y Landea (2012) manifiesta que la justificación de la investigación permite fundamentar la construcción del conocimiento, esta construcción es un proceso complejo desarrollado por el investigador, quien plasma su identidad en ella y es esta quien define las razones del objetivo de la investigación.

1.4.1. Justificación práctica

La investigación se estableció como un antecedente que servirá como referencia bibliográfica en la realización de futuros trabajos, además el resultado de esta investigación aporta información útil para que la Institución en estudio pueda realizar un análisis sobre los factores que merman el desempeño productivo del personal, para así poder mejorar en diversos aspectos del comportamiento organizacional los cuales afectan en el buen desempeño productivo por parte del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas.

1.4.2. Justificación teórica – científica

La investigación permitió describir los factores del comportamiento organizacional que vulneran la productividad, analizando los aspectos cualitativos, de igual manera se estaría estableciendo un conjunto de directrices lo cual permitirá orientar el desarrollo de cualquier estudio dirigido a poder determinar cuáles son los factores del comportamiento organizacional que vulneran la productividad, considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, así mismo cabe mencionar que los métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos diseñados y

empleados en el desarrollo del presente trabajo de investigación tiene validez y confiabilidad, en ese entender se puede emplear en otros trabajos de investigación, pues se realiza con fundamentos teóricos siendo, analizados por expertos en investigación.

1.4.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, permitió establecer diversas directrices las cuales orientan el desarrollo de cualquier proceso, cabe precisar que el cuestionario utilizada fue validado por tres profesionales en Administración, el cual podrá ser utilizado para futuras investigaciones que se realicen sobre las variables tomadas en cuenta, así mismo cabe precisar que se utilizó el SPSS V 24 para el procesamiento de datos, el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.738 lo cual representa una excelente, el cual permite explicar la validez de la aplicación realizada en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir Cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Describir la cultura organizacional en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- b) Describir el estilo de liderazgo en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- c) Describir la satisfacción laboral en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- d) Describir la motivación en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- e) Describir la comunicación en Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- f) Describir la eficiencia en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.
- g) Describir a eficacia en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016 – 2018.

CAPÍTULO II.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Ochoa (2014) en la tesis titulada "Motivación, y Productividad laboral, realizado en la Empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX (tesis de grado). Se llegó a las siguientes conclusiones: la motivación tiene una influencia de manera absoluta en cada trabajador, de acuerdo a la investigación realizada, el cual se demuestra que la motivación tiene una influencia absoluta en la productividad laboral de cada trabajador, de acuerdo a como lo confirma la investigación que se realizó, en la cual da a conocer que desde las motivaciones que se presentan en el ambiente familiar hasta la relación con los compañeros de trabajo afecta mucho en el desarrollo adecuado de los trabajadores. De igual manera se pudo comprobar que el nivel de motivación tiene una influencia bastante significativa en la productividad laboral, de acuerdo a los resultados estadísticos la motivación con la que cuenta el personal de la empresa es de un 75% el cual facilita a que se pueda lograr una productividad favorable para la empresa. Como se mencionó, el nivel de motivación que se encontró en los empleados al momento de la aplicación de la escala dio como resultado que el 75% de los trabajadores, lo cual indica que los trabajadores tienen una motivación aceptable pero no la indicada para el desarrollo de su trabajo, puesto que el 25% restante viene a ser un indicador de que se requiere aplicar algún método o proceso, el cual tenga como objetivo primordial aumentar la motivación para que el porcentaje obtenido sea mayor y por ende aumente la productividad lo cual es favorable para la empresa. El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso

sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa. Finalmente se concluye la investigación afirmando que es de suma importancia reforzar la motivación en el personal que labora en la institución, lo cual de una manera u otra incrementara la motivación del personal, para lo cual se presenta una propuesta en la cual se informe sobre uno de los métodos que se puede utilizar para aumentar la motivación.

- b. Hernández (2007) en la tesis titulada “Análisis escrito de caso diagnostico organizacional” el caso de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (tesis de grado para optar el título de Licenciado). Universidad Estatal a Distancia, España. Llego a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los objetivos establecidos en la presente investigación se puede concluir lo siguiente: que no existen fórmulas ya sean simples o prácticas para trabajar con las personas, así mismo no existe una solución ideal para los problemas que se presentan en la organización, lo que se puede hacer es un análisis de las capacidades existentes para así poder elevar la calidad de las relaciones humanas en el trabajo, así mismo se tiene en cuenta que las metas son difíciles de alcanzar, pero posee un gran valor de medida significativa si está de acuerdo en pensar en las personas como seres humanos, puede trabajarse eficientemente con ellas. La descripción actual de la problemática que se detecta en el comportamiento organizacional de la institución, debe ser estudiada más a detalle, esto se debe a que los resultados que son obtenidos en el estudio no se puede generalizar por completo, debido a las delimitaciones que se manifestaron en la introducción. Así mismos de debe tener en cuenta que de pretender las organizaciones gestionar el comportamiento organizacional se debe tener en cuenta que debe poseer de diversas capacidades para responder a los cambios que son detectados, o en su defecto tratar de inducir los cambios que se piensan implementar. En ese entender con respecto al objetivo general propuesto, se puede dar a conocer tras identificar los procesos que son determinantes para el comportamiento organizacional dentro de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y analizar el comportamiento organizacional de la misma,

fueron detectados diversos problemas que están relacionados con el estilo de liderazgo, así mismo las variables sociales estructurales y del entorno como la visión, misión y políticas institucionales. Por otra parte cabe mencionar que la cultura del Servicio Nacional de Electricidad, que persiste en el personal entrevistado los cuales ingresaron a laborar dentro de la institución antes del año 1997, no fueron preparados para los diversos cambios que se vienen suscitando, lo cual genera como consecuencia un rompimiento en la cultura y de igual manera en el comportamiento organizacional, esta situación es evidente hasta el día de hoy. Cabe mencionar que los factores que han venido interviniendo en cuanto a la formación del comportamiento organizacional actual han sido de carácter: cultural, histórico, psicosocial, legal y jurídico. Así mismo la ausencia o falta de comunicación adecuada viene a ser un factor clave dentro de esta problemática que se encuentra dentro del segundo objetivo. Otro problema presentado es la poca rotación del personal, lo cual ha creado dificultad el cambio organizacional. Actualmente ARESEP cuenta con una estructura organizacional por direcciones, una estructura plana la cual presenta un nivel básico de direcciones, a su vez cada dirección está conformado por equipos de trabajo excepto la dirección Administrativa Financiera. Existen factores que crean recargas en algunos puestos de trabajo y fallas en los procesos de comunicación lo cual es provocado por los pocos niveles jerárquicos, la centralización de la toma de decisiones en las direcciones y fallas en los procesos de comunicación, cabe mencionar que cada dirección tiene formas de trabajar de manera.

- c. Montenegro (2015) en la tesis titulada "*Influencia de la Motivación en la Eficiencia Productiva de los Trabajadores de la empresa "Panadería y Repostería Belén"*" en el Municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015. (tesis de grado), Universidad Nacional Autónoma de Managua, Nicaragua. La investigación realizada llego a las siguientes conclusiones: Entre los principales factores motivacionales que se encontraron en la empresa fueron: brindar un pago salarial equitativo, con relación al trabajo que realizan, de igual manera mencionaron que otro factor motivacional para los trabajadores viene a ser los beneficios otorgados aparte del sueldo,

estos pueden ser subsidios oftalmológicos y dentales, que la empresa brinda en unión con otras empresas, subsidios alimenticios , transportes de igual manera la participación de todo el personal en la toma de decisiones del área de producción. La motivación que fue aplicada entre el personal ha tenido un resultado positivo el cual ha influido de manera satisfactoria mostrando trabajadores más eficientes y dispuestos a asumir nuevas tareas, cabe resaltar que todo ello promueve el trabajo en equipo, lo cual conlleva a la mejoría del ambiente laboral, aumentando significativamente la productividad de todos los trabajadores y como consecuencia ello se refleja en el rendimiento de la empresa y los resultados obtenidos el cual aumento en un 30% en sus ventas.

- d. Castañeda (2016) la tesis titulada “Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la empresa “Concreteras Granizo”. (tesis de grado), Pontificia Universidad Católica de Quito Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados que fueron obtenidos a través de las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores, da a conocer que el clima laboral que predomina viene a ser el mismo que se caracteriza como autoritarismo paternalista, el mismo que viene a ser caracterizado por la confianza condescendiente en los trabajadores, las decisiones son tomadas por la alta gerencia y se distribuyen de una manera descendente a los trabajadores, cabe mencionar que las recompensas son utilizadas como un método para motivar y la comunicación entre los compañeros es casi nula. Existen un porcentaje de los trabajadores que se encuentran inconformes con la motivación que reciben dentro de la empresa, esto da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende no existe trabajo en equipo lo que genera problemas entre los compañeros. Dentro de la empresa existe inconformidad con la seguridad y las condiciones ambientales, lo que origina un malestar en el personal, a su vez ello dificulta el desarrollo de las actividades asignadas al no contar con elementos de protección al no contar con los implementos adecuados para realizar el trabajo de manera segura. La productividad es un factor clave para el

incremento de la rentabilidad por lo que es importante que vaya ligado con el nivel de vida del personal, puesto que una persona es más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Rodríguez (2016) en la tesis titulada “Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima 2016” (tesis de pregrado), Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: De acuerdo a la investigación realizada se pudo determinar que el servicio prestado por la empresa LAYS, hacia la empresa Backus, se afectada por resultados negativos estos vienen a estar relacionados con la productividad, el ausentismo inevitable, la satisfacción laboral y la rotación voluntaria. Se pudo observar que estas variables afectan directamente en la eficiencia y la eficacia que espera tener la empresa de Backus. A nivel individual, solo el 2/3 de los trabajadores de la empresa LAYS están satisfechos con el trabajo que tienen, el principal motivo viene hacer que los reconocimientos y los estímulos que se brinda a los trabajadores son bajos, y una parte muy mínima de los trabajadores fueron ascendidos, por otra parte las decisiones que se toma son tomadas solo en la alta dirección. Por otra parte a nivel grupal los equipos de trabajo no logran consolidarse por el mismo hecho de que falta incrementar la confianza entre los trabajadores, la asignación de los puestos de trabajo no hacen posible aprovechar bien las aptitudes del personal, así mismo existe diferencias individuales entre los trabajadores. Del mismo modo, la comunicación hacia abajo no es la adecuada, se considera que la mayoría de los trabajadores se sienten tensionados cuando los jefes dan instrucciones, cabe mencionar que se genera sobrecarga de trabajo excediendo la capacidad de control entre los trabajadores. El ambiente laboral que se manifiesta en la empresa es propicio para la aparición de

conflictos, los valores como la obediencia no están extendidos a todos los miembros, no hay una buena especialización de los trabajos, las unidades de mando no son claras, el estilo de liderazgo no es el adecuado, las unidades de mando no son claras y la rotación es elevada. Claras, la rotación es elevada. Además, la mayoría de empleados no están

- b. Gutiérrez, & Huamán (2014) en la tesis titulada “Influencia de la Motivación Laboral en la Productividad en la Financiera uno Oechsle – Huancayo. **(tesis de grado)**, Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La motivación laboral viene a ser una pieza clave y fundamental para el desenvolvimiento laboral de los trabajadores, se debe tener en cuenta que se puede motivar a los trabajadores no solo con recursos financieros sino también con recursos no financieros. Los trabajadores no cumplen con la productividad que la financiera Uno Oechsle les requiere, esto debido a que no están motivados laboralmente lo cual se refleja en los resultados mensuales de productividad. Los incentivos utilizados como motivador laboral al personal demostró que si existe una influencia entre la motivación laboral y la productividad. En ese entender es necesario considerar la motivación laboral dentro de la organización para lograr los objetivos establecidos. Cuanto mejor entienda el gerente sobre la importancia de la motivación de los trabajadores de la financiera, mejor capacitado estará para influir en la toma de decisiones con respecto a la motivación laboral y para hacerlo más consistente en el logro de los objetivos de la financiera.

2.1.3. Antecedente local

El investigador realizó la búsqueda en los siguientes repositorios de las universidades de la región, no encontrándose antecedentes locales, siendo estas las siguientes URL:

- a) Universidad José María Arguedas:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/>
- b) Universidad Micaela Batidas: <http://renati.sunedu.gob.pe>

c) Universidad Tecnológica de los Andes:
<http://repositorio.utea.edu.pe/>.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Importancia del comportamiento organizacional

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) menciona que viene a ser de vital importancia estudiar y entender el comportamiento organizacional, puesto que se ve temas como la productividad, la calidad de vida laboral y el progreso profesional, siendo estos conceptos importantes de la administración.

2.2.2. Definición de comportamiento Organizacional

Robbins & Judge (2009) afirma que “el comportamiento organizacional viene a ser un campo de estudio, el cual estudia el efecto que poseen los individuos y grupos dentro de las organizaciones en el objetivo de mejorar la efectividad de los trabajadores de las organizaciones.

Para Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) el comportamiento organizacional viene a ser el estudio actitudes y desempeño en un entorno organizacional; métodos, teorías y principios extraídos como de la psicología, antropología cultural para conocer la percepciones, sociología, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se realizan trabajos en grupo dentro de la organización; analizar el efecto del ambiente externo en la organización y sus recursos humanos, objetivos, misiones y estrategias.

Hellriegel (2009) afirma que “es el estudio de los grupos e individuos dentro de la organización, así mismo viene a ser el estudio de los procesos y las practicas internas que fluye en efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones.

2.2.3. Factores clave del comportamiento organizacional

2.2.3.1. El individuo en las Organizaciones

2.2.3.1.1. Determinantes de la Personalidad

Los hechos que se suscitan dentro de una organización repercuten en la conducta de los individuos y en un determinado comportamiento que estos presenten.

Cabe precisar que las personas aportan siempre algo a la institución, este “algo” bien las personas también aportan siempre algo a la situación, este “algo” a su vez representa las cualidades únicas del individuo, esto viene hacer la personalidad, una idea clara de personalidad es que representa las cualidades únicas del individuo. (Hellriegel, 2009, p.36)

Existen diversas teorías de la personalidad, estas las cuales describen las semejanzas y diferencia que tienen con otras. Es por ello que cada uno de los trabajadores de una organización es único pudiendo actuar de diferente manera que otra persona en situación similar.

Así mismo existen diversas preguntas sobre la personalidad del individuo, si esta se hereda o se determina por genética o por el contrario se formando con el pasar de los años de acuerdo a la experiencia vivida, la respuesta a estas preguntas no son sencillas puesto que existen diversas variables que contribuyen al desarrollo de la personalidad como se muestra en la figura 1, se aprecia dos fuentes que contribuyen a la determinación de la personalidad, siendo estos factores hereditarios y el entorno.

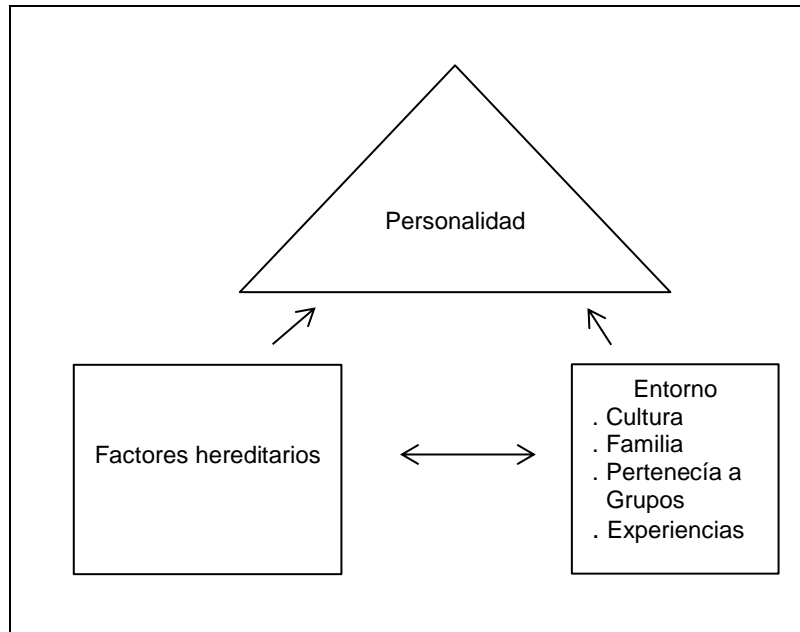


Figura 1. Comportamiento Organizacional
 Fuente: (Hellriegel,2009, p.37)

2.2.3.1.2. Los cinco grandes factores de la personalidad

Hellriegel (2009) menciona que Cuando se hace referencia a los cinco factores de la personalidad se describe a los siguientes:

- a) estabilidad emocional del individuo,
- b) de igual manera su grado de fiabilidad,
- c) extraversión,
- d) apertura
- e) metilulosidad,

Se debe tener en cuenta que cada factor incluye una enorme variedad y cantidad de rasgos específicos. (p.44). El autor menciona existen diversas investigaciones que hicieron un estudio a profundidad sobre los cinco grandes factores de la personalidad, los resultados de dichas investigaciones revela que los trabajadores que tienen estabilidad emocional, que son afables y meticulosos se desempeñan mejor que los que carecen de estos rasgos.

2.2.3.2. Motivación

Robbins & Judge (2009) mencionan que la motivación son, los procesos que inciden en la dirección, intensidad y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo (p.175).

según Hellriegel (2009) la motivación representa las fuerzas que vienen a operar en el interior o sobre una persona, lo cual provocan que se comporten de una manera determinada para dirigirse hacia las metas.

Para Chiavenato (2007) la motivación funciona en términos de fuerzas impulsoras y activas, las cuales se traducen en palabras como deseo. Así mismo la persona desea estatus y poder y teme la exclusión social de igual manera las amenazas de su autoestima.

2.2.3.2.1. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Viene a ser el modelo más conocido de la motivación la jerarquía de las necesidades.

Hellriegel (2009) menciona que; Abraham H. Maslow sugirió que las personas poseen diversas necesidades, las cuales se pueden ordenar en forma de niveles jerárquicos. Como se puede observar en la figura dos son cinco las necesidades que considera Abraham Maslow, la primera viene hacer las necesidades fisiológicas: la cual se refiere a las necesidades primarias o básicas del ser humano, la segunda viene hacer de seguridad; la cual tiene que ver con el deseo de tener seguridad y estabilidad así mismo con la ausencia de amenazas, la tercera viene hacer de afiliación, esta necesidad tiene que ver con el afecto, aceptación y amistad, la cuarta viene hacer estima; tiene que ver con el

respeto y el logro, por ultimo esta la autorrealizacion, esta necesidad tiene que ver con el crecimiento y desarrollo de uno mismo.

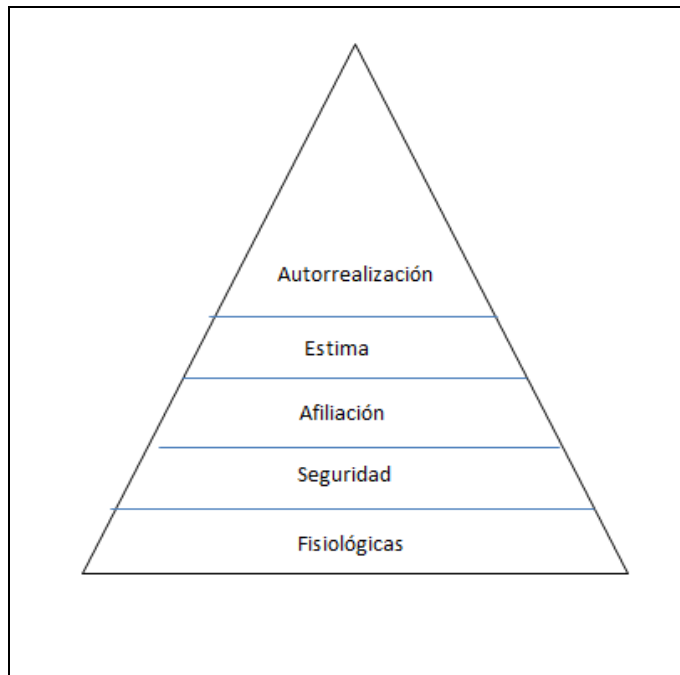


Figura 2. Jerarquía de las Necesidades de Maslow
Fuente: (Hellriegel, 2009, p. 39)

2.2.3.2.2. Ciclo Motivacional

Para Chiavento (2007) el ciclo motivacional da su inicio con el surgimiento de una necesidad. la necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, la misma que rompe el estatus quo, produciendo así un estado de tensión y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a realizar una determinada acción lo cual llevara al individuo a liberar la tensión. si la acción realizada por el individuo es satisfactoria este volverá a su punto de equilibrio como se observa en la figura 3, y si por el contrario la acción lleva a una insatisfacción. La tensión ocasionada

puede encontrar una barrera o un obstáculo para su liberación esta puede ser por psicológica o fisiológico, llegando a ser frustrada. También puede suceder que la necesidad no es satisfecha ni frustrada sino transferida o compensada. Esto se presenta cuando la satisfacción de otra necesidad reduce o aplasta la intensidad de una necesidad como se observa en la figura 4. (Chiavenato, 2007, p.49)

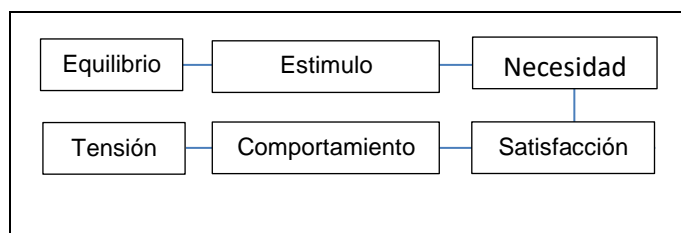


Figura 3. Etapa de satisfacción
Fuente: (Chiavenato, 2007)

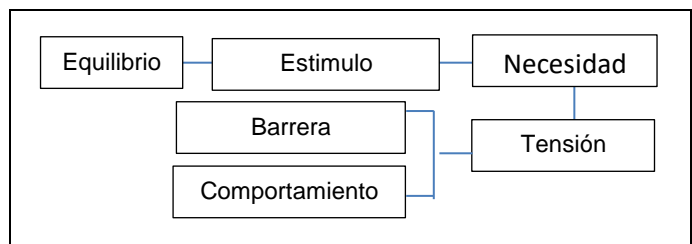


Figura 4. Etapa del Ciclo motivacional de frustración
Fuente: (Chiavenato, 2007).

2.2.3.3. Comportamiento de grupo e influencia interpersonal

Es necesario poder entender y analizar el comportamiento de los grupos y los equipos dentro de las organizaciones pues su simple existencia hace que el comportamiento de ambas influya en el entorno organizacional.

2.2.3.3.1. Grupos

a. Tipos de Grupos

Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2006) menciona que:

Existen dos tipos de grupos generales los cuales son: informales y formales, a su vez dentro del grupo informal se encuentra los grupos de interes y amistad y en el frupo formal se encuentra el grupo de mando y tarea.

- Los grupos formales está formado por la dirección para lograr las metas de la organización.
- Los grupos informales está conformado por individuos que se desarrolla en torno a las amistades comunes e intereses y no a un entorno o diseño deliberado.

2.2.3.3.2. Equipos

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) menciona que los grupos maduros cuyos miembros poseen cierto grado de motivacion e interdependencia lo cual les permite alcanzar metas comunes

a. Tipos de Equipos

Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2006) éste autor clasifica en tres tipos de equipos, el primero es equipos de resolucion de problemas, este tipo de equipos se reunen normalmente en horas de trabajo con el objetivo de poder mejorar, recomendar y sobre todo resolver problemas relacionadas al trabajo. Elotro tipo de equipo es el interfuncional , este tipo de equipos consta de varios miembros de diversos departamentos los cuales se reunen para tocar un determinado problema. Por ultimo esta los equipos virtuales estos trabajan en diferentes espacio e interactuan mediante una tecnologia interactiva.

2.2.3.4. Cultura organizacional

Ostrowiak. (2005), el autor menciona que desde su punto de vista desde finales de la década setenta del siglo pasado el estudio sobre la cultura organizacional ofrecen a los trabajadores de la organización planear el desarrollo efectivo a través de los departamentos quienes integran los equipos de la misma, de igual manera permite reforzar el liderazgo sobre ellas.

2.2.3.4.1. Importancia de la Cultura organizacional

Louffat. (2010), manifiesta que las empresas con una cultura fuerte son caracterizadas por tener valores muy firmes y consistentes los cuales son aceptados por todos los integrantes, a su vez ello se traduce en la consecución de la misión, visión y los objetivos establecidos. Por otro lado las empresas que cuentan con una cultura débil supone: falta de libertad y confianza para tomar decisiones, personal desmotivado, carencia de métodos de estimulación, baja productividad y falta de incentivos. En se entender la importancia de la cultura organizacional radica en el hecho de que los trabajadores de la organización deben sentirse identificados con la misma y sentir como suyo el éxito de la organización.

2.2.3.4.2. Niveles de la cultura organizacional

Según Fincowsky & kriege (2011) planteo los siguientes niveles:

- a) Producciones: viene a ser el primer nivel, se refiere al entorno físico y social que se percibe. En este nivel se puede observar la capacidad tecnológica, el espacio físico, el lenguaje hablado y escrito, la conducta de los miembros de la organización y sus producciones.

- b) Valores: viene a ser principios, estándares, filosofías y metas con valor intrínseco, el autor manifiesta que todo aprendizaje cultural refleja en última instancia los valores propios del individuo.
- c) Presunciones subyacentes básicas: vienen a ser las creencias compartidas, representaciones de las creencias, percepciones pensamientos y sentimientos que se tienen sobre la conducta de la organización

2.2.3.5. Comunicación

Chiavenato (2000) manifiesta que la comunicación es el intercambio de información de dos o más personas, es la transferencia a través de datos, pensamientos, ideas y valores, así mismo afirma que la comunicación es un nexo para que las personas puedan compartir sentimientos y conocimientos.

Castro (2012) define la comunicación como uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de la empresa juega un papel sumamente importante dentro de la organización y es un elemento clave para la misma, su actividad se hace posible gracias al intercambio de información entre los integrantes de una organización los mismos que establecen patrones de comportamiento comunicacional de diversas variables sociales.

Así mismo Hellriegel (2009) afirma que “la comunicación interpersonal involucra aun número ilimitado de participantes que por lo usual están cerca unos de otros”.
(p.226)

Dicen que la buena comunicación es el resultado de entendimiento común entre el emisor y el receptor. De hecho la palabra comunicación procede del latín *communis*, que significa “común”.

(...). Podemos definir la comunicación como la transmisión de información y conocimientos de una persona o grupo a otro mediante símbolos comunes. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, p.472)

2.2.3.5.1. Tipos de comunicación

Para la EHB (2010) La comunicación se puede clasificar de diferentes tipologías, dependiendo del canal que se utiliza y grado de interacción.

En función del canal utilizado

- Escrita.- la que se realiza de de manera escrita, utilizando grafías y letras.
- Oral.- este tipo de comunicación se realiza mediante la palabra hablado.
- No verbal.- esta compuesta por gestos corporales y expresiones faciales.

En función al grado de interacción.-

- Directa: esta comunicación se desarrolla de manera personal, es decir cara a cara.
- Indirecta.- este tipo de comunicación esta
- basado en un instrumento o herramienta ya que el emisor y el receptor estan a distancia.

2.2.3.5.2. Tipos de comunicación según Etchegaray

Según Etchegaray (2010) establece dos tipos de comunicación interna

- **Formal.**- este tipo de comunicación viene a ser establecida por la organización de acuerdo a diversos parametros, manuales, protocolos, etc.
- **Informal.**- este tipo de comunicación tiene una fluidez dentro de la organización, este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

2.2.3.5.3. Flujos de la comunicación

Fernandez (2010) afirma que los flujos de la comunicación se dan a nivel interno dentro de las organizaciones, la cual esta dispuesta en cuatro forma ascendente, descendete, diagonal y horizontal, cada una de ellas obedece a la razon de ser, entre ellas se tien:

Comunicación ascendente: Ésta comunicación se da de los niveles mas bajos de la organización hacia los niveles mas alos altos, este flujo de comunicación hace posible que los trabajadores se desenbuelban de manera proactiva en la toma de decisiones lo cual facilita que los miembros de la organización sean creativos e innovadores.

Comunicación Descendente: Ésta comunicación busca establecer el desarrollo de tareas, roles, directrices, politicas, capacitacio,etc.

Comunicación Horizontal: Es aquella que se establece entre los miembros de un mismo nivel jerarquico, este tipo de informacion se puede btener a traves de inforemes, asambleas, juntas, etc.

Comunicación Diagonal: Es la que se puede realizar entre el gerente de un determinado area con un personal de nivel menos jerarquico de otra area.

2.2.3.6. Liderazgo

Para Jones & George (2006) el liderazgo viene hacer el proceso mediante el cual el individuo ejerce influencia sobre la gente y la inspira, dirige y motiva a los miembros del grupo para alcanzar sus objetivos.

Stephen P. 2009 considera que el liderazgo es una aptitud para influir en un determinado grupo de personas hacia el ogro de una visión. Los líderes surgen por

designación formal o desde el interior del grupo para dirigirlo.

Koonts, H & Wehrich (2007) definen el liderazgo como el arte de influir en un grupo determinado de individuos de tal manera que se esfuercen de manera entusiasta y voluntaria por alcanzar las metas establecidas por sus grupos.

Por su parte Hellriegel (2009) afirma que viene a ser el proceso de desarrollar ideas y vivir de acuerdo a los valores que apoyan esas ideas y visión, de influir en terceros para que sean adoptados por los mismos en su propio comportamiento y de tomar decisiones en cuanto a los recursos humanos y otros.

2.2.3.6.1. Enfoques de Inspiración al liderazgo

según Robbins & Judge (2009)

- a) Liderazgo carismático: este enfoque el líder carismático viene a ser aquel que posee la capacidad de generar entusiasmo en sus seguidores, así mismo los seguidores hacen diversas atribuciones de las aptitudes que posee ente líder.
- b) Liderazgo transformacional: por otra parte este enfoque hace referencia a aquellos líderes transformacionales que inspiran a quienes les siguen para que trasciendan sus intereses propios por el bien de la organización, así mismo son capaces de tener un efecto extraordinario y profundo.

2.2.3.6.2. Tipos de liderazgo

Chiavenato (2001) Manifiesta que hay tres tipos de liderazgo en términos de estilos de comportamiento estos son:

- a) Liderazgo Autoritario: este tipo de liderazgo es cuando el líder determina los pasos y las técnicas a seguir de cada uno de los integrantes del grupo, también es dominante elogia y critica el trabajo individual de cada miembro
- b) Liderazgo Liberal: este tipo de liderazgo brinda libertad completas en las decisiones que se tomen, tiene poca participación por lo mismo que la división de las tareas queda a cargo del grupo, este líder no hace ningún intento de evaluar los acontecimientos que suceden dentro del grupo.
- c) Liderazgo Democrático: En este tipo de liderazgo se ponen de acuerdo el líder y los integrantes para la toma de decisiones, el grupo propone los pasos a seguir para alcanzar un objetivo el cual el líder evalúa y hace los aportes necesarios para determinar los pasos para el logro de los objetivos.

2.2.3.7. Satisfacción laboral

Griffin y Moorhead. (2010), en su libro "comportamiento organizacional", sostiene que la satisfacción laboral viene a ser el grado de satisfacción o gratificación que sienten las personas con relación a su trabajo, así mismo se menciona existen factores que hacen que el individuo tenga una satisfacción laboral positiva dentro del trabajo, estos pueden ser; las condiciones de trabajo, las políticas, las relaciones entre los compañeros y la compensación todo ello hace que el trabajador satisfecho lo cual reflejara de manera positiva para con la organización.

Por otra parte un empleado insatisfecho puede llevar a un nivel menos productivo.

Alles (2008) menciona que la satisfacción de los empleados se puede observar mediante los indicadores tales como: impuntualidad, rotación o ausentismo. Así mismo también menciona que la satisfacción laboral viene a ser un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables.

De igual manera Ivancevich (2006) menciona que se defina como el grado de correspondencia entre el trabajador y su organización, de misma manera se define como la actitud de la gente hacia su trabajo.

Hellriegel y Escolum (2004) sostienen que la satisfacción laboral es el conjunto de varias actitudes adoptadas sobre diversos aspectos del trabajo lo cual presenta una actitud general

2.2.3.7.1. Factores de la satisfacción laboral

Ivancevich (2006), considera los siguientes factores de la satisfacción laboral:

- a) Sueldo: cantidad de remuneración recibida por el trabajador por la realización de sus actividades
- b) Funciones: roles que se designan al trabajador y si estas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.
- c) Oportunidades de ascenso: se refiere a las oportunidades de progresar.
- d) Supervisión: se refiere a la competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato
- e) Compañeros de trabajo: apoyo de los compañeros de trabajo.
- f) Condiciones de trabajo: grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral

- g) Seguridad en el trabajo: idea de que el puesto de trabajo que se ocupa en la organización es relativamente seguro.

2.2.4. Productividad

2.2.4.1. Definición

Velasco (2007) afirma. “La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para tenerla” (p.51).

Koontz y Wehrich (1998) mencionan que la productividad viene a ser la relación entre cantidad de bienes y servicios producidos con la cantidad recursos utilizados, cabe mencionar que la productividad sirve para evaluar el rendimiento de las maquinarias, talleres, los equipos de trabajo y los empleados.

Martínez (como se citó en Alva y Juanes, 2007), menciona que la productividad viene a ser un indicador que refleja, que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

2.2.4.2. Importancia

Van Den (2010) explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud. Indicadores de la Productividad

2.2.4.3. Beneficios

Bain (2003) citado en Callata y Gonzales (2017), indica que, gracias a la productividad los gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos pueden compararse a nivel de producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Es decir, el mismo hecho de saber en qué nivel se encuentra la productividad les facilitaría mejorar las deficiencias que presenten según sea el caso.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las 35 mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

Por último, el beneficio más importante de una excelente productividad laboral se ve plasmado en la satisfacción que tanto trabajador como empresa experimentan luego de haber brindado un servicio y ser retroalimentados por los clientes o beneficiarios.

2.2.4.4. Factores Internos y externos que afectan la productividad

Di Stefano y Alderete (2004) mencionan que existen factores ya sean internos y externos los cuales afectan la productividad los cuales se enumeran a continuación. La distinción entre internos o externos tiene que ver con que sean recursos que la organización posee y decide su forma de utilización para los primeros; o no posee, están en el entorno, y son o pueden ser útiles para la organización, en algún momento para los segundos.

Factores Internos:

- Terrenos y edificios
- Materiales
- Energía
- Máquinas y equipos
- Recursos humanos

Factores Externos:

- Disponibilidad de materiales o materias primas.
- Mano de obra calificada
- Políticas estatales relativas a tributación y aranceles
- Infraestructura existente
- Disponibilidad de capital e intereses

2.2.4.5. Indicadores de la productividad según Di Stefano y Alderete

Según Di Stefano y Alderete. (2004), los indicadores de la productividad son:

- Indicadores contables: Utilidad sobre patrimonio, Utilidad sobre ventas, Utilidad sobre capital invertido, etc.
- Indicadores extracontables: % de eficiencia, % de aprovechamiento, etc.
- Indicadores cuantitativos: \$ por empleado, Metros por hora, etc.
- Indicadores cualitativos: Mejor que..., superior a..., etc.
- Indicadores solicitados: A subordinados, para uso propio y para reportar.
- Indicadores elaborados: Por el propio usuario, para uso propio y para reportar a niveles superiores.
- Indicadores de punto: % de rentabilidad, aprovechamiento de la capacidad, etc.

2.2.4.6. Indicadores de la productividad según Koontz y Wehrich

Indicadores de productividad Koontz y Wehrich (2004) señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, son:

1. Eficiencia. Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

2. Eficacia Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad

2.2.5. Análisis del objeto de estudio

2.2.5.1. Historia de la Autoridad Nacional del Agua

La Autoridad Nacional del Agua,(ANA), está comprendida dentro del Ministerio de Agricultura y Riego, de acuerdo a la ley N° 2933. Ley de Recursos Hídricos, es el ente rector y máximo autoridad técnico normativa del Sistema Nacional de Gestión de los recursos hídricos. La ANA fue creada el 13 de marzo del 2008 con el Decreto Legislativo N° 997, con el propósito de gestionar, conservar, resguardar y aprovechar los recursos hídricos de las diferentes cuencas del Perú de manera sostenible y promoviendo la cultura del agua , está conformada por el Rio Pampas que nace en la cordillera occidental de los Andes, el rio pampas atraviesa los distritos de pilpichaca, paras, tolos, vilcanchos, chuschi, maria parado de bello, cangallo, colea, quije chalco, belen, atc. En el

trayecto del río Pampas existen unas series de ríos que vienen hacer los tributarios. La ANA viene a ser un organismo especializado, está organizado de manera descentralizada, cuenta con 14 autoridades administrativas del agua (AAA), 71 Administraciones Locales (ALA)

2.2.5.2. Administración local de Agua Bajo Apurímac Pampas

La Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, viene hacer una de las 71 (Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas) que existen a nivel nacional, la cual tiene como sede central en la ciudad de Andahuaylas, esta ALA cuenta con 5 oficinas desconcentradas, estando ubicadas en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, tiene como sede central La Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, tiene como sede central en la ciudad de Andahuaylas y cuenta con 07 oficinas desconcentradas, estando ubicadas en: Ayacucho (San Miguel, Tambo, San Francisco, Pampa Cangalla, Huancapi, Cabana) y Apurímac (Chincheros), cobertura de un área aproximada de 29 980 Km². El ámbito de trabajo comprende a las regiones de Huancavelica, Ayacucho, Apurímac y parte de Cusco.

En estas áreas existen muchas comunidades campesinas que aún subsisten con sus costumbres ancestrales y vivencias propias, y tienen altas tasas de analfabetismo, que dificulta en este contexto implantar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materias de aguas. El Río Pampas nace en los contrafuertes de la cordillera Occidental de Los Andes (Laguna Choclococha). El río Pampas atraviesa los distritos de Pillpichaca, Paras, Totos, Vilcanchos, Chuschi, María Parado de Bellido (Pomabamba), Cangallo, Colea, Quije, Chalcos, Belén, etc. En el trayecto del río Pampas, existen una series de ríos que vienen a ser los tributarios entre ellos tenemos en la margen derecha: Río Caracha que nace en las alturas de la provincia de Huancasancos, río Huancapi que nace en las alturas de la provincia de Fajardo, Río Sondando cuyos tributarios son los ríos Mayobamba, Andamarca y Pampamarca que nace en las altura del distrito de

2.2.5.3. Estado situacional

La administración local del agua cuenta con un sistema de gestión documentario que se maneja dentro de la institución los cuales mensualmente son consolidados por la sede central remitiendo así la información, de acuerdo a los reportes de cortes mensuales que se realizan para ver la cantidad de expedientes pendientes la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, cuenta con una gran cantidad de expedientes pendientes y retrasados a diferencia de las otras instituciones que pertenecen a la Autoridad Nacional del Agua

2.3. Marco conceptual

Administración

Viene a ser el proceso de planear, organizar, dirigir controlar los recursos humanos y de otra clase, ello se realiza con el objetivo de alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.

Eficiencia

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Eficacia

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Especialización del trabajo

Es cuando la persona está capacitada para desenvolverse en un área específica. Posee conocimientos técnicos y capacitados sobre un tema en específico. Asigna tarea y actividades especiales para los trabajos individuales o grupales.

Recursos humanos

Es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización

Motivación

Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos.

Liderazgo

Define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

Logística

La logística es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

Productividad

La productividad viene a ser la relación entre cantidad de productos obtenida y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Recursos

Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros.

Satisfacción Laboral

Viene a ser el grado de satisfacción o gratificación que sienten las personas con relación a su trabajo, así mismo se menciona existen factores que hacen que el individuo tenga una satisfacción laboral positiva dentro del trabajo, estos pueden ser; las condiciones de trabajo, las políticas, las relaciones entre los compañeros y la compensación todo ello hace que el trabajador este satisfecho.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existen cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la mejorar la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La cultura organizacional es deficiente el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.
- b) Existe un liderazgo autocrático el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.
- c) Existe insatisfacción laboral lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.
- d) Existe baja motivación lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.
- e) Existe una comunicación muy formal lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.
- f) Existe diversos factores que influyen que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas sea eficiente el cual vulnera la productividad, Andahuaylas, 2016-2018.
- g) Existe diversos factores que influyen que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas sea eficaz el cual vulnera la productividad Andahuaylas, 2016-2018.

3.2. Variables

3.2.1. Variable I: Comportamiento Organizacional.

Dimensiones:

- Cultura Organizacional
- Liderazgo
- Satisfacción Laboral
- Motivación
- Comunicación

3.2.2. Variable II: Productividad

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Valores ✓ Cultura de Innovación ✓ Estilo de liderazgo ✓ Toma de decisiones ✓ Comunicación ✓ Resolución de conflictos ✓ Ambiente físico ✓ Materiales y equipos ✓ Bienestar ✓ Remuneración ✓ Capacitación ✓ Entorno laboral ✓ Realización ✓ Reconocimiento ✓ Desempeño ✓ Opiniones constructivas ✓ Apoyo brindado ✓ Claridad ✓ Fluidez ✓ Información ✓ Comunicación adecuada ✓ Clima organizacional ✓ Expresar ideas ✓ Funciones ✓ Recursos ✓ Aptitudes y actitudes ✓ Resultados ✓ Objetivos
Comportamiento Organizacional	Robbins & Judge, (2000) Afirma que "es unProceso por el cual se estudia elLiderazgo campo de estudio que investiga el efectocomportamiento de los individuos que tienen los individuos, grupos y grupos dentro de una estructura en el comportamiento dentro deorganización, para mejorar la las organizaciones, con objeto de aplicarproductividad. dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones (p. 584)		Cultura organizacional Satisfacción laboral Motivación Comunicación	
V2				
Productividad	Para Martínez (2007), citado por Alva y Juárez (2014), la productividad es un indicador que refleja, que tan bien se están están utilizando los recursos usando los recursos de una economía en laadecuadamnete en la produccion producción de bienes y servicios; traducida de bienes y servicios en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.	Proceso para determinar si se	Eficiencia Eficacia	

Fuente: Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido a que: utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, todo ello se realiza con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández et al., 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

Arias (2012) sostiene lo siguiente:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24).

Hernández et al. (2014) los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (p.92)

La presente investigación es de tipo descriptivo.

3.4.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es de carácter no experimental, la cual según Hernández et al (2014) vienen a ser estudios que se realizan sin la manipulación de deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después ser utilizados (p.152).

$M \longrightarrow X_1 \wedge X_2$

Dónde:

M: muestra

X: variable 1

X2: variable 2

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Sobre la población, Bernal (2010) considera que, “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares” (p.160).

Para la investigación se considera como población al total del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas siendo un total de 45 personas.

3.5.2. Muestra

Sobre la muestra Arias (2012) considera que, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

Para el presente trabajo de investigación se considerará la población total del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, siendo estos un total de 45 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

3.6.1.1. Observación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la observación, debido a que nos permitió observar como es el comportamiento organizacional del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas

Hernández et al. (2014) menciona que la observación viene a ser un método de recolección de datos, consiste en el registro sistemático válido y confiable de los comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (p.252).

3.6.1.2. Encuesta

Para el presente trabajo de investigación la técnica de recolección de datos que se utilizara será la encuesta.

La encuesta es “una técnica que pretende obtener información que se suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí

mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, p. 72)

3.6.1.3. Entrevista

La entrevista viene a ser una técnica de gran utilidad en la investigación, puesto que nos permite recabar datos; se propone un fin determinado al simple hecho de conversar, es una comunicación interpersonal a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas.

La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos.

3.6.2. Instrumento

Hernandez, et al. (2014) indica, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.(p.217). en ese entender el instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación viene a ser el cuestionario.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos de la presente investigación, se aplicaron los métodos que a continuación se mencionan.

a. SPSS 22

El programa estadístico SPSS 22 es comúnmente usado en las ciencias sociales y aplicadas, dado que permite analizar bases de datos de manera eficiente por la interfaz de fácil y sencillo manejo que presenta. Luego de la aplicación de la encuesta se utilizó el programa SPSS 22 para el procesamiento de los datos, este programa permitió crear una base de datos con la información recopilada, dicha base de datos estructura y organiza los datos de manera que éstos pueden ser analizados con diversas herramientas y técnicas estadísticas que ofrece el programa.

b. alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad y consistencia de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V22.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de investigación

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es sumamente importante para el desarrollo de la presente investigación, ya que permitió medir la consistencia y la fiabilidad del instrumento que se utilizó, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa todo lo contrario en este caso la fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación.

Tabla 1

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta Confidencialidad

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenida del ingreso en el programa SPSS V22

Al realizar una comparación obtenida con la tabla 2, se observa que el valor alfa es de ,731 lo cual representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor de alfa de Cronbach de las 30 preguntas, es decir de las variables se puede observar en la siguiente (tabla 3).

Tabla 2

Estadística de fiabilidad (V1 - V2 Comportamiento organizacional y Productividad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	30

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenida del ingreso en el programa SPSS V22.

4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 3

Estadísticos descriptivos: V1-V2

	N	Suma
Cultura	45	106.00
Liderazgo	45	102.00
Satisfacción	45	110.00
Motivación	45	115.00
Comunicación	45	123.00
Productividad	45	45.00

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 3, se puede apreciar que existen factores, que vulneran la productividad del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, siendo el de mayor peso e incidencia, la cultura organizacional, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia mejorar la cultura organizacional, que se denota con el valor modal muy pocas veces. El segundo factor más fuerte e incidente que vulnera la productividad viene a ser la satisfacción laboral, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia fortalecer la satisfacción laboral, que se denota con el valor modal de muy pocas veces. Además, se puede precisar que la tercera y cuarta dimensión que vulnera la productividad es la motivación y comunicación, que no impulsa la productividad, se denota por el valor a veces.

Tabla 4*Frecuencia estadísticos descriptivos: Variable 1 Dimensión Cultura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F u e n t e	Válido	Muy pocas Veces	30	66.7	66.7
		A veces	14	31.1	97.8
		Casi siempre	1	2.2	100.0
		Total	45	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 4, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que sienten una débil identificación con la misión y visión institucional, presentan pocos valores definidos, perciben que no se les tiene en cuenta respecto a nuevos procesos y sugerencias que ofrecen, entonces podemos identificar que la cultura organizacional es débil con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la cultura organizacional. Esto se confirma en las estadísticas porque el 66.7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 23.3%.

Tabla 5*Frecuencia Variable 1 Dimensión Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	34	75,6	75,6	75,6
	A veces	10	22,2	22,2	97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

AL observar la tabla 5 se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que el liderazgo que ejerce la parte directiva no es el adecuado, perciben que las opiniones realizadas por el

personal no son tomadas en cuenta, ejerciéndose así un liderazgo autocrático, de igual manera se percibe que la comunicación entre el jefe y el personal no viene a ser la adecuada para propiciar un ambiente adecuado y por ultimo manifestaron que muy pocas veces el jefe resuelve los conflictos dentro de la institución. A partir de ello podemos manifestar que el liderazgo que se ejerce no es el adecuado con un ligero sesgo a lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora en el liderazgo.

Ello se ve reflejado en las estadísticas puesto que el 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %.

Tabla 6

Frecuencia Variable 1 Dimensión Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	28	62.2	62.2	62.2
	A veces	15	33.3	33.3	95.6
	Casi siempre	1	2.2	2.2	97.8
	Siempre	1	2.2	2.2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 6, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que las condiciones del ambiente físico no vienen a ser las adecuadas para el desarrollo de sus labores, perciben que no poseen con los materiales y equipos para realizar su trabajo de la manera más adecuada y sienten que la organización se preocupa muy poco para propiciar las condiciones adecuadas para su desenvolvimiento, entonces podemos identificar que la satisfacción laboral mínima con un ligero sesgo hacia lo moderado, es decir se tiene una posición de indiferencia, incomodidad, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la satisfacción laboral. Esto se

confirma en las estadísticas porque el 62,2 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 37,7 %.

Tabla 7

Frecuencia V1 – Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Pocas veces	23	51,1	51,1	51,1
	A veces	19	41,2	41,2	93,3
	Casi siempre	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 7, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que creen que la remuneración percibida por su trabajo muy pocas veces y a veces no es la adecuada, muy pocas veces y a veces siente que se realizan capacitaciones para mejorar las capacidades del personal lo cual conlleve al desarrollo adecuado de sus labores, consideran que muy pocas veces y a veces el trabajo que realizan les han brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, de igual muy pocas veces y a veces sienten que se reconoce su buen desempeño, muy pocas veces y a veces el personal recibe críticas constructivas lo cual les permita mejorar su desempeño y el apoyo brindado por el jefe en su mayoría es nula. La motivación es insuficiente con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la motivación. Esto se confirma en las estadísticas porque el 51,1 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 47,9%.

Tabla 8*Frecuencia V1 - Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Pocas veces	15	33,3	33,3	33,3
	A veces	27	60	60	93,3
	Casi siempre	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 8, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que creen que la comunicación que fluye dentro de la institución muy pocas veces y a veces no es clara y precisa, de igual manera consideran que la información que fluye muy pocas veces y a veces es flexible, muy pocas veces y a veces el personal siente que existe información inherentes a la institución, de igual manera el personal siente que muy pocas veces y a veces la información que fluye es cordial y respetuosa y muy pocas veces y a veces los trabajadores sienten que la comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el clima La comunicación es relativamente adecuada con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la comunicación.. Esto se confirma en las estadísticas porque el 33,3 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 66,7%.

Tabla 9*Frecuencia: V1- D6: Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	29	64,4	64,4	64,4
	A veces	15	33,3	33,3	97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 9, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que sienten no tienen claro cuáles son sus funciones o tareas específicas, de igual manera pocas veces sienten que poseen información que les conduzca hacia el logro de los objetivos, consideran que el tiempo utilizado para realizar una tarea en su mayoría no sean los óptimos y muy pocas veces las tareas realizadas este en de acuerdo a los requisitos establecidos sin tener que subsanar errores. La eficiencia es insuficiente con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la eficiencia. Esto se confirma en las estadísticas porque el 64,4 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 35.5%.

Tabla 10*Frecuencia V2 - D2: Eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	27	60,0	60,0	60,0
	A veces	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 10, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que los resultados obtenidos no son los deseados, así mismo manifestaron que muy pocas veces se les da autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos y de igual manera sienten que no cuentan con los recursos disponibles para alcanzar sus objetivos. La eficacia presentada no es la deseada por los trabajadores, con un ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la eficacia. Esto se confirma en las estadísticas porque el 60,0 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 40,0%.

Estadísticos descriptivos por cada pregunta realizada el cuestionario

Tabla 11

¿Se siente Ud. Comprometido(a) con la misión de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	5	11,1	11,1	11,1
	Muy pocas veces	35	77,8	77,8	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100
	total	45	100	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 11, referido al compromiso que tiene el personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 11,1%, manifestó que nunca se sienten comprometidos, el 77,8% muy pocas veces se siente comprometido con la misión de la institución, un 2,2% a veces y un 2,2% siempre se siente comprometido con la misión de la institución.

Tabla 12*¿Se siente usted. Comprometido(a) con la visión de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	6	13,3	13,3	13,3
	Muy pocas veces	33	73,3	73,3	86,7
	A veces	4	8,9	8,9	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2	97,8
	Siempre	1	2,2	2	100
	total	45	100	100	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 12, referido al compromiso con la visión que tiene el personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 13,3%, manifestó que nunca se sienten comprometidos. El 73,3% muy pocas veces se sienten comprometidos con la visión de la institución, un 8,9% a veces, un 2,0% casi siempre y un 2,2 siempre se sienten comprometidos con la visión de la institución. Lo cual refleja más del 85% no está comprometido con la visión frente a un 12,9%.

Tabla 13*¿Existe un sistema de valores bien definidos dentro de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	31	68,9	68,9	71,1
	A veces	11	24,4	24,4	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla13, referido a los valores bien definidos que tiene el personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 2,2%, manifestó que nunca se sienten que existen valores bien definidos, el 68,9% muy pocas veces, 24,4% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre siente que existe valores definidos.

Tabla 14

¿Se tiene en cuentas las sugerencias, sobre nuevos procesos o aplicaciones para ser implementadas en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	6	13,3	13,3	13,3
	Muy pocas veces	33	73,3	73,3	86,7
	A veces	4	8,9	8,9	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla14, referido a si tiene en cuenta las sugerencias sobre nuevos procesos o que tiene el personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 13,3%, manifestó que nunca se sienten comprometidos, el 73,3% muy pocas veces, 8,9% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre se sienten comprometidos con la institución.

Tabla 15

¿Siente usted que el estilo de liderazgo que ejerce la parte directiva sea el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	41	91,1	91,1	93,3
	A veces	1	2,2	2,2	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla15, referido al estilo de liderazgo que se ejerce en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 2,2%, manifestó que nunca sienten que el estilo de liderazgo sea el adecuado, el 91,1% muy pocas veces, 2,2% a veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre sienten que el estilo de liderazgo es el adecuad.

Tabla 16

¿Siente usted. Que se toma en cuentas la opinión de los trabajadores para las decisiones tomadas por la dirección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	26	57,8	57,8	57,8
	Muy pocas veces	14	31,1	31,1	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla16, referido a si el personal siente que sus opiniones son tomadas en cuenta por la alta dirección, un 57,8%, manifestó que nunca, el 31,1%, muy pocas veces, 6,7% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre siente que sus opiniones son tomadas en cuenta.

Tabla 17

¿Siente usted que la comunicación entre el jefe y los trabajadores de la institución es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	38	84,4	84,4	86,7
	A veces	3	6,7	6,7	93,3
	Casi siempre	2	4,4	4,4	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 17 referido a la comunicación que se da entre el jefe y el personal que labora en la institución es el adecuado, un 2,2% manifestó que nunca, el 84,4% muy pocas veces, 6,7% a veces, un 4,4% casi siempre y un 2,2% siempre siente que la comunicación que se da entre el jefe y el personal que labora en la i institución es el adecuado.

Tabla 18

¿Siente usted que el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	40	88,9	88,9	91,1
	A veces	1	2,2	2,2	93,3
	Casi siempre	2	4,4	4,4	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 18, referido a si el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución, un 22,2%, manifestó que nunca, el 88,9% muy pocas veces, 2,2% a veces, un 4,4% casi siempre y un 2,2% siempre siente que el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución.

Tabla 19

¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	34	75,6	75,6	77,8
	A veces	6	13,3	13,3	91,1
	Casi siempre	3	6,7	6,7	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22.

De los datos analizados y plasmados en la tabla 19, referido a si las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo, 2,2%, manifestó que nunca se sienten que cuentan con los recursos disponibles, el 75,6% muy pocas veces, 13,3% a veces, un 6,7% casi siempre y un 2,2% siempre sienten que las condiciones del ambiente físico son las adecuadas para el desarrollo de su trabajo.

Tabla 20*¿Cuenta con los materiales y equipos para realizar bien su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Muy pocas veces	29	64,4	64,4	68,9
	A veces	12	26,7	26,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 20, referido a si los materiales y equipos para el desarrollo de su trabajo sean los adecuados, un 2,2%, manifestó que nunca, el 75,6% muy pocas veces, 13,3% a veces, un 6,7% casi siempre y un 2,2% siempre siente que cuenta con los materiales y equipos para el desarrollo de su trabajo son los adecuados.

Tabla 21*¿Siente usted que la organización se preocupa por crear las condiciones necesarias para su desenvolvimiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	17	37,8	37,8	37,8
	Muy pocas veces	23	51,1	51,1	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 21 , referido a si la organización se preocupa por crear las condiciones necesarias para su desenvolvimiento, un 37,8% manifestó que nunca, el 51,1% muy pocas veces, 6,7% a veces, un 6,7% , un 2,2 casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 22

¿Usted. Como trabajador(a) cree que la remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	37	82,2	82,2	84,4
	A veces	3	6,7	6,7	91,1
	Casi siempre	3	6,7	6,7	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 22, referido el personal cree que la remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada los recursos, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% a veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 23

¿Se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	33	73,3	73,3	75,6
	A veces	9	20,0	20,0	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 23, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 24

¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	39	86,7	86,7	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 24, referido a si el personal considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 86,7% muy pocas veces, 6,7% a veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 25

¿El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	17	37,8	37,8	37,8
	Muy pocas veces	23	51,1	51,1	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	67,2	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 23, referido a si el personal siente que el reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que esperan, un 37,8% manifestó que nunca, el 51,1% muy pocas veces, 6,7% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 26

¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento de su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	17	37,8	37,8	37,8
	Muy pocas veces	16	35,6	35,6	73,3
	A veces	10	22,2	22,2	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	67,2	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 26, referido a si el personal ha recibe premios, felicitaciones o reconocimiento de su desempeño laboral, un 37,8% manifestó que nunca, el 35,6% muy pocas veces, 22,2% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 27

¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	34	75,6	75,6	77,8
	A veces	8	17,8	17,8	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 27, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 28

¿Usted como trabajador(a) cree que la remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	24	53,3	53,3	55,6
	A veces	17	37,8	37,8	93,3
	Casi siempre	2	4,4	4,4	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 27, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 29

¿La información que fluye en la organización es clara y precisa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	26	57,8	57,8	60,0
	A veces	14	31,1	31,1	91,1
	Casi siempre	3	6,7	6,7	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 29, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 30

¿La comunicación que fluye en la organización es fluida, flexible y se ajusta a cada una de las personas de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	38	84,4	84,4	86,7
	A veces	4	8,9	8,9	95,6
		1			97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Siempre	1	2,2	2,2	
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 30, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 31

¿Existe información permanente en asuntos inherentes a la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	21	46,7	46,7	48,9
	A veces	21	46,7	46,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 31, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 32

¿La comunicación que fluye es cordial, respetuosa y se genera de ascendente y descendente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	21	46,7	46,7	48,9
	A veces	21	46,7	46,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 32, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 33

¿La comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el dialogo a fin de mejorar el clima organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	36	80,0	80,0	82,2
	A veces	6	13,3	13,3	95,6
		1			97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Siempre	1	2,2	2,2	
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 33, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 34*¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones o tareas específicas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	39	86,7	86,7	88,9
	A veces	3	6,7	6,7	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 34, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 35*¿Dentro de la organización Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	11	24,4	24,4	24,4
	Muy pocas veces	31	68,9	68,9	93,3
	A veces	1	2,2	2,2	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 35, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del

personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 36

¿Ud. Considera que el tiempo utilizado para realizar una tarea son los más óptimos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	38	84,4	84,4	86,7
	A veces	4	8,9	8,9	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 36, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,32% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 37

¿Ud. Considera que las tareas realizadas estén de acuerdo a los requisitos establecidos, sin tener que subsanar errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	33	73,3	73,3	75,6
	A veces	9	20,0	20,0	95,6
		1			97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Siempre	45	2,2	2,2	
total			100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla37, referido a si se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de las labores del personal, un 2,2% manifestó que nunca, el 73,3% muy pocas veces, 20,0% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre.

Tabla 38

¿Los resultados obtenidos son los deseados por Ud.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2		2,2
	Muy pocas veces	34	75,6		77,8
	A veces	8	17,8		95,6
		1			97,8
	Casi siempre	1	2,2		100,0
	Siempre	45	2,2		
total			100,0		

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 38, referido a si los resultados obtenidos por personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas son los deseados, un 22,2%, manifestó que nunca logran obtener un resultado deseado, el 75,6% muy pocas veces, 17,8% a veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre siente que obtiene los resultados deseados.

Tabla 39

¿Considera usted que se le otorga autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido				
Muy pocas veces	4,4	97,8		97,8
A veces	1	2,2		100,0
total	45	100,0		

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 39, referido a la autonomía que consideran que se les otorga para tomar decisiones para alcanzar los objetivos por parte del personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 4,4%, manifestó que muy pocas veces se les ofrece autonomía frente a un 2,2% que manifestó que a veces se les otorga autonomía para tomar decisiones lo cual conlleve a lograr los objetivos.

Tabla 40*¿Cuenta con los recursos disponibles para alcanzar sus objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Muy pocas veces	37	82,2	82,2	84,4
	A veces	5	11,1	11,1	95,6
	Casi siempre	1	2,2	2,2	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, según la información obtenidos del ingreso en el programa SPSS V22

De los datos analizados y plasmados en la tabla 40, referido a los recursos disponibles para alcanzar los objetivos por personal que labora en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, un 22,2%, manifestó que nunca se sienten que cuentan con los recursos disponibles, el 82,2% muy pocas veces, 11,1% veces, un 2,2% casi siempre y un 2,2% siempre siente que cuenta con los recursos disponibles, como se refleja el resultado la mayoría del personal tiene una afirmación negativa contra un bajo porcentaje que afirma que si cuenta con los recursos disponibles.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La investigación titulada: Factores en el Comportamiento Organizacional que vulneran la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, 2016-2018, luego del procesamiento de datos consiguió resultados que serán discutidos a continuación considerando el marco teórico planteado y los objetivos.

Objetivo General: Existen factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

Al observar la tabla 3, se puede apreciar que existen factores, que vulneran la productividad del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, siendo el de mayor peso e incidencia el liderazgo, debido a que refleja que existe un estilo de liderazgo no adecuada, que se denota con el valor modal muy pocas veces. El segundo factor más fuerte e incidente que vulnera la productividad viene a ser la cultura organizacional, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia mejorar la cultura organizacional, que se denota con el valor modal muy pocas veces. El tercer factor más fuerte e incidente que vulnera la productividad viene a ser la satisfacción laboral, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia fortalecer la satisfacción laboral, que se denota con el valor modal de muy pocas veces. Además, se puede precisar que la tercera y cuarta dimensión que vulnera la productividad es la comunicación y motivación, se denota por el valor a veces. De acuerdo a los resultados se puede precisar que el personal que labora en la institución presenta una baja productividad por los factores que vienen hacer: cultura organizacional, liderazgo, motivación, satisfacción labora y comunicación. De una manera más explícita seria en el estilo de liderazgo, que ejerce la parte directiva no es el adecuada y las condiciones donde desarrollan sus laboras no incentivan a que su desenvolvimiento sea el más optimo

También se puede contrastar los resultados de esta investigación con los antecedentes de la investigación titulada “Análisis escrito de caso diagnostico comportamiento organizacional” *el caso de la autoridad reguladora de los servicios público, 2007*”. Se concluye la no existencia de simples prácticas o fórmulas para trabajar con las personas, así mismo se tiene en cuenta que las metas son difíciles de alcanzar, pero posee un gran valor si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos, puede

trabajarse eficientemente con ellas. En ese entender la variable comportamiento organizacional viene a ser un factor clave para que el personal pueda mejorar su productividad.

Ivancevich, Konopaske, & Matteson., (2006) menciona que es de suma importancia estudiar y entender el comportamiento organizacional, puesto que se ven temas como la productividad.

Objetivo específico 1: La cultura organizacional es deficiente, el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018

En la tabla 4, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que sienten una débil identificación con la misión y visión institucional, presentan pocos valores definidos, perciben que no se les tiene en cuenta respecto a nuevos procesos y sugerencias que ofrecen, entonces podemos identificar que la cultura organizacional es débil con un ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la cultura organizacional. Esto se confirma en las estadísticas porque el 66.7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 23.3%.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Análisis escrito de caso diagnóstico comportamiento organizacional 2007” se puede afirmar que la cultura organizacional del Servicio Nacional de Electricidad de acuerdo al personal entrevistado es débil, puesto que se detectaron problemas relacionados a las variables del entorno con la misión, visión y políticas institucionales.

Louffat. (2010), manifiesta que las empresas con una cultura fuerte son caracterizadas por tener valores muy firmes y consistentes los cuales son aceptados por todos los integrantes, así mismo menciona que las empresas que cuentan con una cultura débil supone: falta de libertad confianza para tomar decisiones, personal desmotivado, carencia de métodos de estimulación, y baja productividad, en ese entender es importante que el personal de la Administración Local de agua bajo Apurímac Pampas se sienta identificado con la institución y sentir como suyo el éxito organizacional.

Objetivo específico 2: Existe un liderazgo inadecuado el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

La tabla 5 se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que el liderazgo que ejerce la parte directiva no es el adecuado, perciben que las opiniones realizadas por el personal no son tomadas en cuenta, ejerciéndose así un liderazgo autocrático, de igual manera se percibe que la comunicación entre el jefe y el personal no viene a ser la adecuada para propiciar un ambiente adecuado y por ultimo manifestaron que muy pocas veces el jefe resuelve los conflictos dentro de la institución. A partir de ello podemos manifestar que el liderazgo que se ejerce no es el adecuado con un ligero sesgo a lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora en el liderazgo.

Ello se ve reflejado en las estadísticas puesto que el 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %.

Objetivo específico 3: Existe insatisfacción laboral lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

Al observar la tabla 6: Se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que las condiciones del ambiente físico no vienen a ser las adecuadas para desarrollo de sus labores, perciben que no poseen con los materiales y equipos para realizar su trabajo de la manera más adecuada y sienten que la organización se preocupa muy poco para propiciar las condiciones adecuadas para su desenvolvimiento, entonces podemos identificar que la satisfacción laboral mínima con un ligero sesgo hacia lo moderado, es decir se tiene una posición de indiferencia, incomodidad, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la satisfacción laboral. Esto se confirma en las estadísticas porque el 62,2 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 37,7 %.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la empresa

“Concreteras Granizo 2016”. Dio como resultado que dentro de la empresa existe incomodidad con la seguridad y las condiciones ambientales, lo que origina un malestar en el personal, a su vez ello dificulta el desarrollo de las actividades asignadas al no contar con elementos de protección al no contar con los implementos adecuados para realizar el trabajo de manera segura, es de suma importancia que dicho problema se subsane puesto que va ligado con la productividad siendo este un factor clave para el incremento de la rentabilidad.

Objetivo específico 4: Existe baja motivación lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

la tabla 7 se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que creen que la remuneración percibida por su trabajo muy pocas veces y a veces no es la adecuada, muy pocas veces y a veces siente que se realizan capacitaciones para mejorar las capacidades del personal lo cual conlleve al desarrollo adecuado de sus labores, consideran que muy pocas veces y a veces el trabajo que realizan les han brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, de igual muy pocas veces y a veces sienten que se reconoce su buen desempeño, muy pocas veces y a veces el personal recibe críticas constructivas lo cual les permita mejorar su desempeño y el apoyo brindado por el jefe en su mayoría es nula. La motivación es insuficiente con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la motivación. Esto se confirma en las estadísticas porque el 51,1 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 47,9%.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la empresa “Concreteras Granizo 2016”. Con relación a la dimensión de motivación dio como resultado que existe un porcentaje de los trabajadores que se encuentran inconformes con la motivación que reciben dentro de la empresa, así mismo menciona que la productividad es un factor clave para el incremento de la rentabilidad por lo que es de suma importancia que vaya ligado con el nivel de vida personal.

De igual manera los antecedentes que se contrasta con la investigación titulada “Motivación, y Productividad laboral, realizado en la Empresa Municipal Aguas de xelaju

EMAX 2014". Da como resultado que el nivel de motivación que se da en los empleados es del 75% con la que se cuenta para lograr una productividad efectiva, eficaz y de alto grado.

Objetivo específico 5: Existe una comunicación inadecuada lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018.

Al observar la tabla 8, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que creen que la comunicación que fluye dentro de la institución muy pocas veces y a veces no es clara y precisa, de igual manera consideran que la información que fluye muy pocas veces y a veces es flexible, muy pocas veces y a veces el personal siente que existe información inherentes a la institución, de igual manera el personal siente que muy pocas veces y a veces la información que fluye es cordial y respetuosa y muy pocas veces y a veces los trabajadores sienten que la comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el clima La comunicación es relativamente adecuada con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la comunicación.. Esto se confirma en las estadísticas porque el 33,3 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 66,7%.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada "Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la empresa "Concreteiras Granizo 2016". De acuerdo a los resultados menciona que la comunicación entre los compañeros en nula, así mismo menciona que la comunicación que es inadecuado lo cual no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera.

Objetivo específico 6: Se planteó como hipótesis específica 6 que: Existe factores que vulnera que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018 sea eficiente.

Al observar la tabla 9, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que sienten que no tienen claro cuáles son sus funciones o tareas específicas, de igual manera pocas veces sienten que poseen información que les conduzca hacia el logro de los objetivos, consideran que el tiempo utilizado para realizar una tarea en su mayoría no sean los

óptimos y muy pocas veces las tareas realizadas este en de acuerdo a los requisitos establecidos sin tener que subsanar errores. La eficiencia es insuficiente con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la eficiencia. Esto se confirma en las estadísticas porque el 64,4 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 35.5%.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Análisis escrito de caso diagnostico comportamiento organizacional” el caso de la autoridad reguladora de los servicios público 2007”. Dio a conocer en los resultados que a medida que se ponga más énfasis en el personal y su comportamiento se lograra trabajar eficientemente con ellos, mejorando así su productividad.

Objetivo específico 7: Se planteó como hipótesis específica 7 que: Existe factores que vulnera que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018 sea eficaz.

Al observar la tabla 10, se puede apreciar la respuesta de los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, respondiendo que los resultados obtenidos no son los deseados, así mismo manifestaron que muy pocas veces se les da autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos y de igual manera sienten que no cuentan con los recursos disponibles para alcanzar sus objetivos la eficacia presentada no es la deseada por los trabajadores, con una ligero sesgo hacia lo moderado, es decir tiene una posición de indiferencia, malestar, pero que aún existe algo muy efímero, que les permite creer en poder realizar acciones que podrían contribuir a una mejora de la eficacia. Esto se confirma en las estadísticas porque el 60,0 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 40, 0%.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la empresa “Concreteras Granizo 2016”. Dio como resultado la existencia de factores que vulneran la productividad, tales como: baja motivación, liderazgo autoritario, inconformidad con la seguridad y las condiciones ambientales lo cual no permite el desarrollo de los objetivos establecidos eficazmente, por tal motivo se mejorar dichos aspectos para el logro adecuado de los objetivos propuestos y lograr la productividad deseada por parte del personal.

CONCLUSIONES

1. Con base al objetivo general, los resultados indicaron que existen factores que vulneran la productividad del personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, siendo el de mayor peso e incidencia, el estilo de liderazgo, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia mejorar el estilo de liderazgo, que se denota con el valor modal muy pocas veces, como se ve reflejado en la tabla 3, este factor viene hacer el de menor suma por ende viene a ser el de mayor incidencia. El segundo factor más fuerte e incidente que vulnera la productividad viene a ser la cultura organizacional, debido a que refleja que existe débil comportamiento hacia fortalecer la cultura organizacional, que se denota con el valor modal de muy pocas veces. Además, se puede precisar que la tercera y cuarta dimensión que vulnera la productividad es la satisfacción laboral y la motivación y por ultimo como factor que no tiene una incidencia fuerte, pero sin embargo también afecta a la productividad del personal viene a ser la comunicación.
2. En relación al primer objetivo de la primera variable el resultado revela que 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %. Según estos resultados se concluye que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas sienten una débil identificación con la misión y visión institucional, presentan pocos valores definidos, perciben que no se les tiene en cuenta respecto a nuevos procesos y sugerencias que ofrecen, entonces podemos identificar que la cultura organizacional es débil. Debido a ello la administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas tiene que fortalecer la cultura organizacional y hacer que el personal se sienta comprometido con la institución ya que es un factor dinamizador que contribuirá a la mejora de la productividad.
3. En relación al segundo objetivo de la primera variable el resultado revela que 66,7 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 24,4 %. Según estos resultados se concluye que La parte directiva de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas ejerce un estilo de liderazgo no adecuado para la resolución de conflictos, así mismo muchas veces no se toma en cuenta las opiniones realizadas por los trabajadores, lo cual de cierta manera hace que el trabajador no se sienta identificado con su líder, con el crecimiento del grupo, lo cual también trae como consecuencia una baja productividad laboral.

4. En relación al tercer objetivo de la primera variable el resultado confirma que el 62,2 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 37,7 %. Según estos resultados la satisfacción laboral es un factor imprescindible para el buen trabajo del personal de la institución, es de suma importancia que el entorno físico este adecuado, cuente con los espacios y ambiente adecuado para que el trabajador se pueda desenvolver de la mejor manera.
5. En relación al cuarto objetivo de la primera variable el resultado confirma que el 51,1 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 47,9%. Según estos resultados otro factor sumamente importante viene hacer la motivación que se le brinde al personal, reconocer su buen desempeño hará que busque mejorar constantemente lo cual se reflejara en los resultados que obtenga es decir incrementara su productividad.
6. En relación al quinto objetivo de la primera variable el resultado confirma que el 33,3 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 66,7%.segun los resultados la comunicación es en su mayoría fluida, adecuada, precisa y coherente entre todo el personal para su buen desenvolvimiento y su productividad laboral.
7. En relación al primer objetivo de la segunda variable el resultado confirma que el 64,4 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo 35.5%. según los resultados de la eficiencia, los trabajadores sienten que no tienen claro cuáles son sus funciones o tareas específicas, de igual manera pocas veces sienten que poseen información que les conduzca hacia el logro de los objetivos, consideran que el tiempo utilizado para realizar una tarea en su mayoría no sean los óptimos y muy pocas veces las tareas realizadas este en de acuerdo a los requisitos establecidos sin tener que subsanar errores.
8. En relación al segundo objetivo de la segunda variable el resultado confirma que 60,0 % de los trabajadores presentan un intervalo de negación, versus el resto que presenta una afirmación, siendo40,0%. respondiendo que los resultados obtenidos no son los deseados, así mismo manifestaron que muy pocas veces se les da autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos y de igual manera sienten que no cuentan con los recursos disponibles para alcanzar sus objetivo, puesto que la eficacia presentada no es la deseada por los trabajadores

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar programas o talleres para hacer que el personal se sienta comprometido con la institución, a si establecer valores definidos para ser aplicados por los trabajadores de la institución, así mismo en cada taller o programa realizado se debe proporcionar información relativa a los objetivos de manera dinámica se puede hacer ilustraciones con diapositivas. Así mismo se recomienda hacer trabajos o dinámicas en el transcurso de la semana pudiendo ser estos dos o una vez a la semana por un promedio de 2 horas, en la cual se pueda hacer interactuar a los trabajadores dando trabajos a realizar en equipo.
2. Se recomienda optar por un estilo de liderazgo democrático, para tomar en cuenta las opiniones lo cual facilitará que el personal se sienta más identificado con el grupo, líder y la institución. Las características que se recomiendan optar por el líder son las siguientes:
 - ✓ Fomentar la participación activa del grupo
 - ✓ Agradecer la opinión del grupo y no marginar a nadie
 - ✓ Ejercer una escucha activa teniendo en cuenta todas las opiniones
 - ✓ Delegar tarea a los trabajadores y confiar en ellos
 - ✓ Ofrecer ayuda y orientación
 - ✓ Potenciar la discusión en grupo
 - ✓ Ofrecer diversas soluciones ante un problema
 - ✓ Fomentar el trabajo en equipo
3. Se recomienda hacer reconocimientos al personal que logre destacar en el mes,. Los reconocimientos que se puede hacer son: Reconocimientos verbales o felicitaciones con presencia del personal destacando su labor. También se puede otorgar al personal destacado días libres, teniendo en cuenta la cantidad de expedientes que poseen en el Sistema de Trámite y Gestión Documentaria. Sin duda será un motivo para que el personal se inmiscuya más en su labor.
4. Respecto a la satisfacción laboral se recomienda, realizar mejoras en las condiciones físicas laborales, remodelando las oficinas de trabajo las cuales cuenten con iluminación adecuada y sean agradables para el desarrollo adecuado de las labores, así mismo proporcionar los equipos y materiales necesarios para el buen desempeño de sus labores, cabe mencionar que si se realiza las gestiones debidamente con la sede central de la Autoridad Nacional del Agua, se puede obtener partidas para remodelar el ambiente físico de la institución y de igual manera para adquirir mas equipos.

5. El flujo de comunicación suele ser claro a veces según los datos analizados, por tal motivo se recomienda mejorar para que pueda existir una comunicación precisa, clara y asertiva, todo ello con el fin de mejorar el clima organizacional. En ese sentido sería bueno optar por no hacer muy burocrático los flujos de comunicación en la institución y el personal pueda comunicar directamente sus inquietudes hacia alguna labor sin tener que realizarlo vía documentación, es decir cara a cara con el responsable o quien delega alguna actividad.
6. Así mismo se recomienda realizar reuniones de trabajo y dar a conocer con exactitud la tarea que debe desarrollar cada profesional y brindar información actualizada constantemente sobre las nuevas directivas que emplea el ANA.
7. Respecto a la eficacia se recomienda que la parte directiva otorgue cierto nivel de autonomía al personal para conseguir los objetivos deseados de igual manera proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos establecidos.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alles, M., (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Arias, G. F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Autoridad Nacional del Agua. (2018). *Memoria Anual del ANA 2017*. Lima: ANA.
- Bain, R., (2003). *La Productividad*. Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Carrasco, D. S. (2005). *Metología de la Investigación*. Perú: San Marcos.
- Castañeda, V., (2016). *Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de Los Empleados de la empresa "Concretezas Granizo"*. (tesis de grado), Pontificia Universidad Católica de Quito Ecuador.
- Castro, J., (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Chiavenato, I., (2007). *Administracionde Recursos Humanos*. Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- EHB, E.H., (2010). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados*.
- Etchegaray, R., (2010). *Comunicación Empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Valleta Ediciones.
- Fernández, E., (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- Gutiérrez, & Huamán, (2014). *Influencia de la Motivación Laboral en la Productividad en la Financiera uno Oechsle – Huancayo*. (tesis de grado), Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico, Mexico: CENGAGE Learnig.
- Hernandez, L. (2007). *Análisis Escrito De Caso Diagnóstico Comportamiento Organizacional El Caso De La Autoridad Reguladora De Los Servicios Públicos*. Madrid. (Tesis de grado). Universidad Estatal a Distancia, Madrid, España
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* México: Mc. Graw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.

- Martinez, M., (2013). *La Gestion empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Montenegro, L., (2015). *Influencia de la Motivación en la Eficiencia Productiva de los Trabajadores de la empresa "Panaderia y Reposteria Belén"* en el Municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015. (tesis de grado), Universidad Nacional Autónoma de Managua, Nicaragua.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación, y Productividad laboral, realizado en la Empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX (tesis de grado)*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Mexico.
- Orozco, C. E., (2015). *Plan De Mejora Para Aumentar La Productividad En El Área De Producción De La Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport*. Chiclayo.
- Pesàntez A. S., (2011-2012). *Analisis del comportamiebnto Organizacional del Personal Docente, Administrativo y Servicios de la Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca*. Cuenca.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez P. H., (2016). *Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus - Lima*. Lima.
- Sabaj, M. O., & Landea, B. D. (2012). *Descripción de las formas de los objetivos en articulos de investigación en español de seis áreas científicas*. Chile: Onomazein.
- Solimano, A. (2005). *Hacia Nuevas Políticas Sociales en America Latina*. *Revista de la Cepal*, 45-46.
- Velasco, S., (2014) *Organización de la Producción*. Madrid, España: Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: FACTORES EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE VULNERAN LA PRODUCTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE AGUA BAJO APURÍMAC PAMPAS, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2016-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo es la Cultura Organizacional en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es el liderazgo en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es la motivación en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es la comunicación en Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?</p> <p>¿Cómo es la eficacia en la Administración Local de Agua</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir Cuáles son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir la Cultura Organizacional en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir el estilo de liderazgo en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir la satisfacción laboral en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir la motivación en la de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir la comunicación en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Describir la eficacia en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existen factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La cultura organizacional es deficiente el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Existe un liderazgo inadecuado el cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Existe insatisfacción laboral lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Existe baja motivación lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Existe una comunicación inadecuada lo cual vulnera la productividad en el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018</p> <p>Existe factores que vulnera que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018 sea eficiente.</p> <p>Existe factores que vulnera que el personal de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018 sea eficaz.</p>	<p>VARIABLE I: Comportamiento Organizacional Dimensiones D1: Cultura Organizacional D2: Liderazgo D3: Satisfacción Laboral D4: Motivación D5: Comunicación</p> <p>VARIABLE II: Productividad Dimensiones: D1:Eficiencia D2:Eficacia</p>

Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, 2016-2018?			
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: El estudio es de tipo Descriptivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: El diseño de la investigación es no experimental longitud, descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población comprende a todos los trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas. Que es un total de 45.</p> <p>MUESTRA: Se considera al total de la población de trabajadores de la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas.</p>	<p>TÉCNICAS: Se realizará una encuesta Entrevista</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Se utilizará el programa Spss 22</p>	<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Comportamiento Organizacional	Robbins & Judge, (2000) Afirma que “es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las organizaciones, con objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones (p. 584)	Proceso por el cual se estudia el comportamiento de los individuos o grupos dentro de una organización, para mejorar la productividad.	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Valores ✓ Cultura de Innovación
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ estilo de liderazgo ✓ toma de decisiones ✓ comunicación ✓ resolución de conflictos
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente físico ✓ Materiales y equipos ✓ Bienestar
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ remuneración ✓ capacitación ✓ realización ✓ reconocimiento ✓ desempeño ✓ opiniones constructivas ✓ apoyo brindado
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ claridad ✓ fluidez ✓ información ✓ comunicación adecuada ✓ clima organizacional
V2 Productividad	Para Martínez (2007), citado por Alva y Juárez (2014), la productividad es un indicador que refleja, que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.	Proceso para determinar si se están utilizando los recursos adecuadamente en la producción de bienes y servicios	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funciones ✓ Avance ✓ Tiempo ✓ Requisitos
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados ✓ Autonomía ✓ objetivos

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1:	DIMENSIÓN 1 Cultura Organizacional	1.1 Misión 1.2. Visión 1.3. Valores 1.4. Cultura de innovación	13%	4	1. ¿Se siente Ud. comprometido(a) con la misión de la institución?
					2. ¿Se siente Ud. comprometido(a) con la visión de la institución?
					3. ¿existe un sistema de valores bien definidos dentro de la institución?
					4. ¿Se tiene en cuentas las sugerencias, sobre nuevos procesos o aplicaciones para ser implementadas en la institución?
	DIMENSIÓN 2 Liderazgo	2.1. Estilo de liderazgo 2.2. Toma de decisiones 2.3. Comunicación 2.4. resolución de conflictos	13%	4	5. ¿siente usted que el estilo de liderazgo que ejerce la parte directiva sea el adecuado?
					6. ¿Siente Ud. que se toma en cuentas la opinión de los trabajadores para las decisiones tomadas por la dirección?
					7. ¿Siente Ud. que la comunicación entre el jefe y los trabajadores de la institución es adecuada?
					8. ¿Siente Ud. que el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución?
	DIMENSIÓN 3 Satisfacción laboral	3.1. Ambiente físico 3.2. Materiales y equipos 3.3. Bienestar	10%	3	9. ¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?
					10. ¿Cuenta con los materiales y equipos para realizar bien su trabajo?
					11. ¿Siente usted que la organización se preocupa por crear las condiciones necesarias para su desenvolvimiento?
	DIMENSIÓN 4 Motivación	4.1. Remuneración 4.2. Capacitación 4.3. Realización 4.4. Reconocimiento 4.5. Desempeño 4.6. Opiniones Constructivas 4.7. Apoyo	23%	7	12. ¿Ud. como trabajador(a) cree que La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?
					13. ¿se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de sus labores?
					14. ¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal?
					15. ¿El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera?
					16. ¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento de su desempeño laboral?
					17. ¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente?
					18. ¿El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno?

VARIABLE 2:	DIMENSIÓN 5 Comunicación	5.1. Claridad 5.2. Fluidez 5.3. Información 5.4. comunicación Adecuada 5.5. clima Organizacional 5.6. Expresar sus ideas	18%	6	19. ¿La información que fluye en la organización es clara y precisa?
					20. ¿La comunicación que fluye en la organización es fluida, flexible y se ajusta a cada una de las personas de la institución?
					21. ¿Existe información permanente en asuntos inherentes a la institución?
					22. ¿La comunicación que fluye es cordial, respetuosa y se genera de ascendente y descendente?
					23. ¿La comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el dialogo a fin de mejorar el clima organizacional?
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia	1.1. Funciones 1.2. Avance 1.3. Tiempo 1.4. Requisitos	13	4	24. ¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones o tareas específicas.
					25. ¿Dentro de la organización Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos
					26. ¿Ud. Considera que el tiempo utilizado para realizar una tarea son los más óptimos?
					27. ¿Ud. Considera que las tareas realizadas estén de acuerdo a los requisitos establecidos, sin tener que subsanar errores?
	DIMENSIÓN 2 Eficacia	2.1. Resultados 2.2. Autonomía 2.3. objetivos	10%	3	28. ¿Los resultados obtenidos son los deseados por Ud.?
29. ¿Considera Ud. Que se le da autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos?					
30. ¿Cuento con los recursos disponibles para alcanzar mis objetivos					

Entrevistas Realizadas

Marilyn Barrio Guzmán, 45 años de edad, responsable del Área Administrativa labora en la institución desde el año 2009.

1. ¿Se siente satisfecho (a) con los resultados obtenidos por usted?

No, debido a que trimestralmente se realizan reuniones con las otras Administraciones de Locales de Agua pertenecientes a la cuenca Apurímac Pampas en la cual se muestran los resultados y en su mayoría de las veces nos encontramos en el último lugar

2. ¿Usted considera que los resultados que se generan mensualmente de acuerdo al reporte que brinda la sede central reflejen el desempeño y la productividad del personal de la institución?

Si, porque el sistema no miente, la cantidad de expedientes acumulados que se reporta son los que tenemos en nuestra bandeja y muchos de ellos están con retrasos, incluso muchos de ellos son de años anteriores que hasta la fecha no han sido resueltos.

3. ¿Por qué cree usted que de acuerdo al sistema de tramite documentario sean la institución con mayores retrasos, lo cual se ve reflejado en la cantidad de expedientes con retaso?

Porque existen varios factores que nos limitan a desarrollar nuestro trabajo de una manera adecuada, muchas veces no se cuenta con información actualizada debido a que la sede central constantemente emite directivas para desarrollar el trabajo de acuerdo a ello pero no nos capacitan para poder realizar el trabajo de igual manera esta institución no propicia ambientes para confraternizar con los compañeros de trabajo lo cual hace que muchas veces el ambiente laboral sea incómodo.

4. ¿De todos los factores que cree usted que vulneran su productividad cuál cree que sea el más fuerte e incidente?

Que muchas veces no se tome en cuenta nuestras opiniones y solo se centren las decisiones en la parte directiva, también que la parte directiva muchas veces no sabe cómo llevar la situación de alguna manera ello influye en el personal y muchas veces no damos el 100 por ciento de nosotros.

Enrique Angel Andrade Berrocal, 43 años de edad, personal del área técnica labora en la institución desde el año 2015.

1. ¿Se siente satisfecho (a) con los resultados obtenidos por usted?

Definitivamente no, pues a nadie le gusta ocupar casi siempre el último lugar, pero a veces el mismo ambiente y entorno como que no nos motiva a mejorar nuestros resultados.

2. ¿Usted considera que los resultados que se generan mensualmente de acuerdo al reporte que brinda la sede central reflejen el desempeño y la productividad del personal de la institución?

Si, los reportes que se realizan reflejan la cantidad de expedientes que tenemos aun en nuestra bandeja muchos de ellos no son atendidos a tiempo.

3. ¿Por qué cree usted que de acuerdo al sistema de tramite documentario sean la institución con mayores retrasos, lo cual se ve reflejado en la cantidad de expedientes con retaso?

Porque muchas veces no contamos con los recursos adecuados, a veces no se puede ir a campo por el tema de movilidad posponiéndose así los trabajos, también no se realizan muchas capacitaciones para el manejo de diversos sistemas que tiene el ANA y las pocas capacitaciones que se hacen son mediante videoconferencias las cuales muchas veces no son tan eficientes como las que si son de manera preferencial, de igual manera faltan mayores interacciones con los compañeros casi nunca se realizan reuniones de confraternidad, de igual manera se necesita que el jefe de la institución este mas inmerso en los problemas que se presentan en la institución y ayudar a manejar dichos problemas al personal.

4. ¿De todos los factores que cree usted que vulneran su productividad cuál cree que sea el más fuerte e incidente?

La parte directiva en su mayoría de veces se aislé de los problemas de la institución y no nos ayude a buscar solución también en su mayoría de veces el personal administrativo y el personal técnico actúa cada uno por su parte

Santiago León Oscoco, 46 años de edad, Personal de campo, labora en la institución desde el año 2014.

1. ¿Se siente satisfecho (a) con los resultados obtenidos por usted?

No, durante el año 2014 y 2015 me parece que los resultados eran más favorables, aunque no existía un reporte preciso como el de ahora era un reporte más genérico y posiblemente con mayores fallas pero el reporte que nos brindaban en ese entonces no teníamos tantos expedientes acumulados como los de ahora.

2. ¿Usted considera que los resultados que se generan mensualmente de acuerdo al reporte que brinda la sede central reflejen el desempeño y la productividad del personal de la institución?

Si, ya que es un sistema a nivel nacional el cual muestra el reporte de todas las oficinas desconcentradas del ANA, si bien a nivel nacional no estamos por los últimos a nivel de cuencas del Pampas Apurímac si, y de cierta manera nos incomoda estar casi siempre en el último.

3. ¿Por qué cree usted que de acuerdo al sistema de trámite documentario sean la institución con mayores retrasos, lo cual se ve reflejado en la cantidad de expedientes con retaso?

Porque muchas veces no contamos con los equipos necesarios para desarrollar nuestras labores adecuadamente, sin embargo creo que a pesar de ello a veces es de suma importancia como el jefe de la institución lleve a cabo la planeación, de diversas actividades para poder prever algunas situaciones que retrasan el trabajo. Así mismo considero que debería otorgarnos un poco de libertad para poder tomar decisiones las cuales tengan como único objetivo agilizar nuestra labor.

4. ¿De todos los factores que cree usted que vulneran su productividad cuál cree que sea el más fuerte e incidente?

La manera que se ejerce el liderazgo en la institución como mencione hace un momento haciendo una comparación entre el 2014 y 2015 con el 2016 hasta la fecha pude observar que si la parte directiva empieza a planear, organizarse de manera adecuada y a prever situaciones que limiten al logro de los objetivos sería de gran ayuda para no estar en el lugar que en su mayoría de veces nos encontramos.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración por aportar su opinión sobre su situación laboral, para el trabajo de investigación titulado: "Factores en el Comportamiento organizacional que vulneran la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Andahuaylas, Apurímac 2016-2018" Por favor no escriba su nombre es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, marcar una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género :
- a) Femenino () Masculino ()
- 1.2. Edad :
- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()
- 1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto tecnológico ()
- d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala: adecuada

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Cultura Organizacional					
1	¿Se siente Ud. comprometido(a) con la misión de la institución?					
2	¿Se siente Ud. comprometido(a) con la visión de la institución?					
3	¿Existe un sistema de valores bien definidos dentro de la institución?					
4	¿Se tiene en cuentas las sugerencias, sobre nuevos procesos o aplicaciones para ser implementadas en la institución?					

	DIMENSIÓN: Liderazgo					
5	¿Siente usted que el estilo de liderazgo que ejerce la parte directiva sea el adecuado?					
6	¿Siente Ud. que se toma en cuentas la opinión de los trabajadores para las decisiones tomadas por la dirección?					
7	¿Siente Ud. que la comunicación entre el jefe y los trabajadores de la institución es adecuada?					
8	¿Siente Ud. que el jefe resuelve los conflictos que se presentan en la institución?					
	DIMENSIÓN: Satisfacción Laboral					
9	¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?					
10	¿Cuenta con los materiales y equipos para realizar bien su trabajo?					
11	¿Siente usted que la organización se preocupa por crear las condiciones necesarias para su desenvolvimiento?					
	DIMENSIÓN: Motivación					
12	¿Ud. como trabajador cree La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es la adecuada?					
13	¿Se realizan capacitaciones para mejorar el desarrollo de sus labores?					
14	¿Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal?					
15	¿El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera?					
16	¿Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimiento de su desempeño laboral?					
17	¿Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente?					
18	¿El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno?					
	DIMENSIÓN: Comunicación					
19	¿La información que fluye en la organización es clara y precisa?					
20	¿La comunicación que fluye en la organización es fluida, flexible y se ajusta a cada una de las personas de la institución?					
21	¿Existe información permanente en asuntos inherentes a la institución?					
22	¿La comunicación que fluye es cordial, respetuosa y se genera de ascendente y descendente?					
23	¿La comunicación entre la dirección y el personal busca mejorar el dialogo a fin de mejorar el clima organizacional?					

	DIMENSIÓN: Eficiencia					
24	¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones o tareas específicas.					
25	¿Dentro de la organización Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos					
26	¿Ud. Considera que el tiempo utilizado para realizar una tarea son los más óptimos?					
27	¿Ud. Considera que las tareas realizadas estén de acuerdo a los requisitos establecidos, sin tener que subsanar errores?					
	DIMENSIÓN: Eficacia					
28	¿Los resultados obtenidos son los deseados por Ud.?					
29	¿Considera Ud. Que se le da autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos?					
30	¿ Cuento con los recursos disponibles para alcanzar mis objetivos					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Mgtr. Henry W. Agreda Cerna

Grado Académico:

Fecha: 06/08/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE TÉCNICAS DE CALIFICACIONES EMPRESARIALES
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 1.814.206.2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ESTHER REYNA MERINO ASCUE Grado MAESTER
Académico: MAESTER Fecha: 13/09/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Revisar los espacios y trabajar de acuerdo
a las normas "APA"

ESTRUCTURA: (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Revisar Bibliografía respecto a las dimensiones.

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

No hay observación

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento: procede No procede para su aplicación


Mgr. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE
CLAD: 09015

Sello y Firma del Evaluador

DNI N° 49556855

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Mg. Lc. Juan Cielo Ramirez

Grado Académico:

Fecha: 26./07./18..

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar
.....
.....


CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar reactivos
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 09598922

Anexo 5: Fotografías de la investigación

