



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, SURQUILLO -  
2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

ANDRES JESUS ZAVALA JALLO  
ORCID: 0000-0002-7152-0949

**ASESOR**

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ  
ORCID: 0000-0002-4373-9062

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2020**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Zavala Jallo, A. J. (2022). *Comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa Comercial Crispín, Surquillo - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Andres Jesus Zavala Jallo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72787010
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7152-0949">https://orcid.org/0000-0002-7152-0949</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Segundo Zoilo Vasquez Ruiz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	17858481
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-4373-9062">https://orcid.org/0000-0002-4373-9062</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carlos Francisco José Tassara Salviati
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40969058
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Wilber Hugo Flores Vilca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324100
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Segundo Zoilo Vasquez Ruiz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17858481
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa Comercial Crispín, Surquillo - 2020
Línea de investigación institucional	Ciencia, tecnología e innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MG. TASSARA SALVIATI, CARLOS FRANCISCO JOSÉ quien lo preside y los miembros del Jurado ING. FLORES VILCA, WILBER HUGO y ING. VASQUEZ RUIZ, SEGUNDO ZOILO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, SURQUILLO -  
2020**

Presentada por el bachiller:

- 1) ZAVALA JALLO, ANDRES JESUS

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

**APROBAR POR UNANIMIDAD**

Con mención de publicación: SI ( ) NO ( )

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 24 de julio del 2020



PRESIDENTE  
MG. TASSARA SALVIATI,  
CARLOS FRANCISCO JOSÉ



SECRETARIO  
ING. FLORES VILCA, WILBER  
HUGO



VOCAL  
ING. VASQUEZ RUIZ, SEGUNDO  
ZOILO

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada.

“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, SURQUILLO - 2020”

del (de la, los) estudiante(s) ANDRÉS JESÚS ZAVALA JALLO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 24 de enero de 2023



(Firma)

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

DNI: 17858481

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mis amados padres, a quienes les debo todos mis logros profesionales, con mucha gratitud, por ser partícipe en mí día a día y así alcanzar esta meta tan anhelada.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco Dios y a mis padres, por haber guiado mi camino a lo largo de mi vida y de mi carrera Profesional, a cada uno de los que son parte de mi familia en especial a mí padre por haberme dado su apoyo emocional que me ha llegado a alcanzar esta meta. A la empresa Comercial Crispín, por permitirme desarrollar la presente tesis, facilitándome toda la información necesaria. A mi asesor, el Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz, por guiarme y siempre estar dispuesto a ayudarme en todo el camino de la elaboración de la presente tesis.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	19
1.4 Limitaciones de la investigación .....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	48
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	51
3.2 Población y muestra .....	52
3.3 Hipótesis .....	53
3.4 Variables – Operacionalización .....	53
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	55
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	56
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	58
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	61
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	63
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	65
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	71
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	72
4.6 Procedimientos correlacionales .....	72
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	78
5.2 Conclusiones .....	80

5.3	Recomendaciones .....	81
-----	-----------------------	----

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Tamaño de la muestra
Tabla 2	Operacionalización de la variable comportamiento organizacional
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad
Tabla 4	Resultados de validación del cuestionario comportamiento organizacional
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario productividad
Tabla 6	Fiabilidad del cuestionario de comportamiento organizacional
Tabla 7	Fiabilidad del cuestionario de productividad
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable productividad
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión efectividad
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad
Tabla 17	Resultados de la prueba de normalidad de la variable
Tabla 18	Resultados de correlación entre comportamiento organizacional y la productividad
Tabla 19	Resultados de correlación entre el trabajo en equipo y la productividad
Tabla 20	Resultados de correlación entre la comunicación y la productividad
Tabla 21	Resultados de correlación entre el compromiso y la productividad

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable productividad
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión efectividad
- Figura 9 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la productividad y el comportamiento organizacional
- Figura 10 Gráfico de dispersión de las variables comportamiento organizacional y productividad

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPIN, SURQUILLO -  
2020**

**ANDRÉS JESÚS ZAVALA JALLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El estudio buscó determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa Comercial Crispín, Surquillo – 2020. Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal, por otro lado, tiene una población de 15 trabajadores de la empresa Comercial Crispín y no se considera una muestra. Los instrumentos empleados en esta investigación fueron dos cuestionarios para medir las variables comportamiento organizacional y la productividad. Los resultados demostraron una correlación positiva y altamente significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad. Asimismo, se detectaron correlaciones altamente significativas entre las dimensiones de la variable de comportamiento organizacional y la productividad. Por otro lado, los resultados proporcionados por los colaboradores permiten indicar que el 60% de ellos considera que el comportamiento organizacional se desarrolla en un nivel regular y el 13.3% en un nivel bajo, es decir, el colaborador se encuentra mediamente comprometidos con la empresa. Finalmente, se sintetiza que, si se mejora el comportamiento organizacional se tendrá un mejor nivel de productividad de la empresa Comercial Crispín.

**Palabras clave:** comportamiento organizacional, productividad, desarrollo.

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ITS INFLUENCE ON THE  
PRODUCTIVITY OF THE CRISPÍN COMMERCIAL COMPANY, SURQUILLO -  
2020**

**ANDRÉS JESÚS ZAVALA JALLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The study sought to determine the relationship between organizational behavior and productivity in the collaborators of the company Comercial Crispín, Surquillo - 2020. This study is of a descriptive correlational type, non-experimental design and cross section, on the other hand, it has a population of 15 workers from the Comercial Crispín company and it is not considered a sample. The instruments used in this research were two questionnaires to measure the variables organizational behavior and productivity. The results demonstrated a positive and highly significant correlation between organizational behavior and productivity. Likewise, highly significant correlations were detected between the dimensions of the organizational behavior variable and productivity. On the other hand, the results provided by the collaborators indicate that 60% of them consider that organizational behavior is developed at a regular level and 13.3% at a low level, that is, the collaborator is moderately committed to the company. Finally, it is synthesized that, if organizational behavior is improved, there will be a better level of productivity of the Comercial Crispín company.

**Keywords:** organizational behavior, productivity, development.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, en cuanto a la realidad problemática de las variables, se determinó que básicamente el comportamiento organizacional es ignorado por diversas empresas, debido a que en muchas veces no se fortalecen estas variables en la empresa lo que genera bajas en carácter productivos y organizacional. Actualmente las compañías concientizando mucho el tema de cómo aumentar siempre su producción, por lo cual optan por métodos, indistintos para poder llegar al objetivo de sus organizaciones, Además, los colaboradores los cuales son los caracteres de la producción, han ido apreciando como la organización suele no tenerlos en cuenta o tomar sus opiniones para algunos factores productivos indispensables para la empresa, por lo cual se percibe que no se está generando métodos efectivos para que este comportamiento organizacional se esté desarrollando dentro de la organización. Debido a estos factores percibidos, se sabe que los trabajadores no se encuentran comprometidos con la organización, lo cual lleva a un declive de la productividad, por factores como falta de trabajo en equipo y falta de comunicación.

En esta investigación el problema general es ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020. De igual manera los resultados obtenidos en el estudio comprueban las hipótesis planteadas que consiste en verificar la existencia

relación significativa entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

Por otro lado, la justificación de esta investigación son las deficiencias que existe en la empresa comercial Crispín, debido a factores que no proporcionan comportamiento organizacional, para ello se propuso una serie de acciones y estrategias que mejoraron estas problemáticas y de esa manera maximizar la productividad.

Esta investigación cuenta con una serie de capítulos que ayudaron a desarrollar el tema y problema de estas dos variables en estudio, la cual son las siguientes:

Capítulo I, estuvo compuesto por la realidad problemática en la cual se contextualiza a las dos variables, el problema general y específicos, el objetivo general y específicos, las justificaciones e importancia de la investigación y las limitaciones que impidieron realizar este estudio.

Capitulo II, abarcó todo lo que son antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas que están conformadas por la definición, la importancia, las características, las teorías y dimensiones de cada variable, también la definición terminológica de las palabras complicadas de comprender.

Capitulo III, comprende todo el marco metodológico incluyendo el tipo de investigación, el enfoque, el método, el diseño, también la población y muestra del estudio, la hipótesis general y específicas, los cuadros de operacionalización de las variables, las técnicas de recopilación de datos y la descripción de los dos instrumentos.

Capitulo IV, se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de utilizar los estadísticos: Validación de los instrumentos, los análisis



descriptivos para cada dimensión y variable, además los resultados descriptivos de las variables relacionada, aplicación de prueba de normalidad e interpretación de resultados.

Capítulo V, abarcó la conclusión general y específicas de cada dimensión, las recomendaciones con actividades de mejora y las discusiones de la investigación contrastada con otro estudio,

Para finalizar se realizó las bibliografías de cada libro, tesis, artículo o revista que se utilizó, además los anexos que complementaron la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional, grandes empresas se ven impactados en los resultados estratégicos por los cambios constantes que existen en diversos sectores empresariales, ante ello adoptan nuevas metodologías de trabajo que ayuden a revertir estos resultados. La importancia que hoy en día tienen la productividad para todas las compañías no es una opción, más bien una obligación que el mercado exige, ya que de esta variable dependerá los buenos resultados en la organización, además de una serie de ventajas que le da una empresa por sobre otra. Por otro lado, la productividad es uno de los caminos más importantes para cualquier negocio que quiera tener un crecimiento sostenible y rentable, ya que depende de ello el rendimiento que tendrá en mercado.

Ikea, la marca europea de gran prestigio a nivel mundial presenta diversas funciones del comportamiento organizacional, con la finalidad de tener mejores resultados de productividad, prueba de ello es que una de las empresas con buenos trabajadores dentro del sector de venta de muebles, que dentro de sus actividades existen diversas problemáticas que en ocasiones hacen que surjan cuellos de botella, para ello un buen comportamiento organizacional, viene ayudando positivamente en sus objetivos corporativos.

Actualmente se vive en un mundo globalizado donde las compañías deben cumplir con exigencias del mercado competitivo del rubro en que se encuentren, ante ello deben tomar decisiones constantemente para poder adaptarse a los cambios que los clientes actualmente esperan, de esta forma el comportamiento organizacional y la productividad son variables importantes que puede llevar a la empresa al cumplimiento de los objetivos corporativos. Asimismo, el comportamiento organizacional, es importante para el planteamiento de estrategias que ayuden a

mejorar los índices de productividad en la empresa, esto acompañado de la implementación de nuevas tecnologías y cambios constantes que el mercado exige.

A nivel nacional, en Perú, el diario Gestión (2018) expone que: “Un 86% de los peruanos renuncian a su trabajo actual debido a un ineficiente comportamiento dentro de la organización y que el 81% de los trabajadores consideraron que el ambiente laboral es muy relevante para su productividad” (p. 12).

A continuación, en este mismo periódico, Gestión (2018) de indica que los indicadores referenciales para aceptar un puesto de trabajo en el Perú, estos son: “La remuneración con un (27%), las prioridades al buen clima o ambiente laboral con un (23%), los beneficios sociales de un trabajador con un (22%), líneas de carreras con un (19%) e incentivos como horarios flexibles con un (9%)” (p. 23). En ese sentido, se sabe actualmente que un adecuado comportamiento organizacional se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones, pues de su desarrollo depende alcanzar metas y objetivos planteados y con ello buscar mejores resultados de rentabilidad.

La empresa comercial Crispín, viene teniendo ciertas deficiencias de productividad, tal es el caso que las culminaciones de los pedidos se están entregando fuera del plazo establecido en el contrato, estos incumplimientos en consecuencia originan descuentos y sanciones por parte de los clientes. Lo que ha dado lugar a que se originen desordenes internos y externos en la organización; uno de ellos es el comportamiento que se percibe de los colaboradores hacia la empresa; en los colaboradores se percibe un agotamiento físico y mental, debido a que hay días en que tienen que trabajar horas extras forzosamente y por más remuneradas que sean, esto ocasiona un desgaste en el colaborador. Esto ha ocasionado que el personal muestre falta de comunicación en el trabajo, no muestran compromiso con

la empresa, prueba de ello es la carencia de trabajo en equipo para ejercer sus funciones y labores. Siendo así, estos comportamientos a continuación presentan relación con el resultado de la productividad, lo que continúa poniendo en riesgo el cumplimiento y la anulación de los contratos por parte de los clientes.

Para mejorar el grado de comportamiento organizacional y productividad de los colaboradores, coordinadores y jefes, en comercial Crispín, se quiere promover el trabajo de equipo y la integridad laboral que genera unión laboral, generando un buen ambiente laboral donde exista motivación laboral con todos los miembros del área de ventas y así mismo que el jefe del área este más involucrado en la organización teniendo la capacidad de liderazgo para ejercer su autoridad con ejemplo, así mismo alcanzar la eficiencia y eficacia de los colaboradores con el resultado de que se sientan autosuficiente en sus tareas diarias con el objetivo de llegar a tener una excelente productividad.

Respecto a la variable de productividad, no se tiene una buena gestión de eficiencia en la tienda, la carga laboral es excesiva para las horas de trabajo, las horas extras en muchos casos no permiten cumplir los objetivos trazados por el empleador, el ambiente de trabajo no reúne las condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad para realizar una buena labor y gestionar una producción efectiva.

En relación con la dimensión eficiencia, esta es la causa principal evaluada en la empresa, ya que depende de esta dimensión los resultados corporativos, en este caso la eficiencia operativa no siempre se realiza como se planea en esta empresa, ya que existen márgenes de error que hacen que se utilice un exceso de recursos, por ende, se vuelve un factor importante a evaluar.

En relación con la dimensión eficacia, en esta empresa las ventas serán ejecutadas en el tiempo pactado con el cliente, en ocasiones no se da por los

diferentes escenarios de errores o dificultad de las operaciones que no permiten entregar los servicios a tiempo, en esto se ve perjudicado directamente los clientes.

En relación con la dimensión efectividad, esta empresa dentro de sus operaciones tiene que cumplir con los objetivos, de cada actividad en tiempos establecidos que es controlado por un conteo de ventas, esto no se viene cumpliendo correctamente, es donde se identifican indicadores por debajo de los objetivos, motivo por el cual se debe verificar la eficiencia y eficacia para cumplimiento de toda la operación.

### ***Problemas generales***

¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?

¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?

¿Qué relación existe el compromiso y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El desenvolvimiento de la investigación se originó principalmente en las deficiencias que existe en el comportamiento y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020. Es por lo que se decidió estudiar las variables antes mencionadas. En la empresa se identificó algunos problemas que no permiten optimizar la productividad, los trabajadores actualmente no se encuentran desarrollando bien el comportamiento organizacional, lo que no permite generar

factores necesarios para optimizar la productividad, problemas de falta de comunicación entre los trabajadores y poco trabajo de equipo entre los trabajadores. Estos aspectos permiten indagar más en las variables de estudio y en la empresa comercial Crispín, ya que básicamente todos los trabajadores desean tener una relación óptima con la empresa, lo que genera una alta productividad para ella.

Justificación teórica. La presente investigación requiere de la selección de investigación y teorías para recopilar definiciones, dimensiones y características con el fin de poder aplicarlos como demostración para fundamentar con base teórica. Estos autores contribuyen brindando aportes con sus dimensiones ajustándose a la realidad problemática de la investigación. La investigación busca brindar información sobre el comportamiento organizacional mediante la teoría de Chiavenato (2015) y la productividad por Medianero (2014).

Justificación práctica. El estudio permitió obtener información confiable para identificar si las variables ya antes mencionadas se relacionan directamente. Si es que existe una relación significativa, se recomendará acciones para solucionar los problemas antes mencionados, como brindar una correcta instrucción a los trabajadores para generar un buen comportamiento organizacional, charlas constantes para incentivar al personal, dar a conocer los elementos y frases que se utilizan para mejorar la productividad, reconocimientos mensuales, ya que en efecto se conseguirá sobrepasar las expectativas del cliente y de esa manera alcanzar la fidelización de los clientes.

Justificación metodológica. La justificación se basa a dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir la variable de comportamiento organizacional y el segundo para medir la variable productividad, dichos instrumentos fueron sometidos a validación por criterios de jueces para la validación de contenido, criterio,

constructo y confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, quedando a disposición de la comunidad académica.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

#### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

Determinar la relación entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

Determinar la relación entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

#### ***Limitaciones de tiempo***

No permite brindar el tiempo suficiente para la investigación dado que se requiere de un tiempo disponible para hacer una investigación profunda, por lo tanto, se determinó espacios y tiempos en los feriados para encontrar información adecuada.

#### ***Limitación de espacio***

Una de las principales limitaciones es aquella que mencionamos dado que el investigador geográficamente se ubica a un tiempo y a una distancia del lugar necesitado por ejemplo biblioteca, donde se desea encontrar información, sin embargo, considerando los fines de semana y feriados se dio un espacio para visitar algunas bibliotecas para consignar información respecto al tema de estudio.



***Limitaciones de acceso a la muestra***

Se encontraron inconveniente en la investigación con respecto a la obtención de datos, por lo que se tuvo que coordinar con el encargado del personal, asimismo, coordinar con los trabajadores, ya que ellos son parte de la muestra.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudio

### ***Antecedentes a nivel internacional***

Arcos (2017) en su tesis titulada *La gestión empresarial y el comportamiento organizacional de transporte de carga en camionetas Darío Guevara del Cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*, realizada en la universidad Regional Autónoma de los Andes con el objetivo de analizar el mejoramiento de la efectividad de la gestión empresarial y el comportamiento organizacional en la empresa de transportes. El diseño es no experimental y una muestra de 65 personas. Se concluye que la entidad al no contar con herramientas para evaluar la gestión empresarial y la efectividad en el servicio prestado desconoce si sus actividades se realizan de manera eficiente, de tal forma que garantice un servicio de calidad a sus usuarios. Mediante la aplicación de indicadores aplicados en el desarrollo de la auditoria de gestión se evidencia que existen debilidades en la administración, así también en el control, uso de recursos y en la prestación del servicio. No cuenta con un departamento de quejas por descuido por parte de la gerencia, lo que ocasiona que la entidad no pueda mejorar sus actividades, provocando insatisfacción en sus usuarios.

Campos y Méndez (2015) en su tesis *Estudio del comportamiento organizacional y su efecto en el desarrollo de las Pymes del Cantón San Jacinto de Yaguachi, 2013 – 2014*, realizada en la Universidad Estatal de Milagro con el objetivo de fomentar el desarrollo de las Pymes. Respecto a la metodología, el diseño es investigación descriptiva correlacional y una muestra de 57 personas. Se concluye que teniendo un conocimiento de cómo se están gestionando las Pymes en el desarrollo de su eficiencia económica y la evolución de esta, ya que actualmente otros negocios tiene más poder económica y gestión dentro del rubro empresarial, se puede llegar al resultado de que una gestión mal ejecutada dentro de la pyme Jacinto, no

presenta una relación de mejora en calidad de infraestructura, debido a que el actual establecimiento no ha logrado financiar aún el lugar, para lo cual es necesario una gestión efectiva. Los factores tecnológicos y técnicos están influyendo en los niveles de productividad y la eficiencia laboral de quienes la integran. En cuanto al aspecto de distribución y promoción de los productos se manejan actividades comerciales que carecen de creatividad lo que está limitando el poder ampliar su mercado. En esta investigación se puede apreciar que la relación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo en esta empresa es muy significativa ya que dentro de mi estudio se presenta al comportamiento organizacional como una variable relevante para el estudio de las problemáticas.

Pesantez y Guapacaza (2011) en su tesis *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca*, realizada con el objetivo de mejorar el comportamiento organizacional. Respecto a la metodología, el diseño es no experimental y se considera una muestra de 193 personas. Conforme a lo investigado, los valores tienen un enorme potencial favorecedor para los administradores, estos deben ser vistos como guías conductuales tanto para los colaboradores como para la organización y no deben mantenerse intactos al transcurso del tiempo, es decir que los valores sociales se transforman por acción y surgimiento de nuevas generaciones. Este estudio proporciona información relevante para el análisis del tema organizacional de la empresa ya que a conocer como la gestión del comportamiento como una acción, proporciona mejoras en la parte académica, estudio que es empleable para mi problemática.

Zambrano (2015) en su tesis *Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar*,

realizada en la Universidad de Manabí, con el objetivo de diagnosticar el comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del cantón bolívar. Esta investigación considero como muestra a 7 personas y en sus resultados indica que se efectuó un plan de mejora laboral, con propuestas positivas y negativas, por lo cual se plantearon objetivos específicos los cuales estaban propuestos por factores del compromiso, de esta forma se pudo tener un mejor comportamiento organizacional y a la vez una mejor relación en el directivo de los registros.

Campillo (2016) en su tesis *Diagnóstico del comportamiento organizacional en el sector restaurantero de especialidad italiana en La Paz*, realizada en la Universidad Baja California con el objetivo de diagnosticar el comportamiento organizacional. En esta investigación se considera una muestra de 20 personas. En sus resultados se presentó acciones las cuales fomentan que el comportamiento organizacional, proporcione factores que promulguen la relación de buenos accionares hacia la empresa, de esta forma aplicando un programa de fidelización y comportamiento organizacional se logró tener una relación de factores críticos para la mejora de esta variable y optimización de caracteres dentro del restaurante.

### ***Antecedentes a nivel nacional***

Ramos y Torres (2016) en su tesis titulada *Comportamiento organizacional y el desarrollo de las microempresas proveedoras de bienes y servicios al gobierno regional de Huancavelica, periodo 2013*, realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica, con el objetivo de establecer la relación entre la gestión organizacional y el desarrollo de las microempresas proveedoras de bienes y servicios al gobierno regional. La investigación es de tipo descriptiva correlacional y considera una muestra de 61 microempresas. En sus conclusiones se explica que la gestión empresarial

influye directamente en el desarrollo además de ayudar al posicionamiento en el mercado de las microempresas proveedoras. Es importante la formación profesional de los involucrados con la gestión, ya que dependerá de ellos ejecutar buenos planes de acción, sobre todo duraderos y efectivos. Otro aspecto importante es que estas microempresas podrán crecer y generar pago de impuestos con lo cual todos se verán beneficiados pues ayudará a recaudar fondos para obras públicas. También generará más trabajo, disminuyendo así índices de pobreza extrema que atraviesa dicha región.

Álvarez (2015) en su tesis *Recursos humanos y el comportamiento organizacional según trabajadores del servicio nacional de Sanidad Agraria, Lima-2014*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo con el objetivo de determinar la relación entre los recursos humanos y desarrollo organizacional. La investigación es de diseño no experimental de nivel correlacional y considera una muestra de 85 trabajadores. En sus conclusiones se indica que es importante manejar un vínculo efectivo entre los trabajadores para apuntar al desarrollo de la organización, de esta manera las metas y planes en equipo serán mucho más eficientes. La relación de ambas es altamente significativa considerando la influencia el Recursos humano para una organización.

Iquiapaza (2015) en su tesis *Desarrollo empresarial y su incidencia en la Productividad de las microempresas industriales del sector confecciones de ropa de la ciudad de Juliaca, año: 2013-2014*, realizada con el objetivo de analizar la incidencia de desarrollo empresarial en la productividad de las microempresas. En la metodología, la investigación es de tipo descriptiva correlaciona y una muestra de 70 empresarios. En sus conclusiones se indica que los empresarios de las microempresas industriales tienen limitaciones en su organización ya que no le

brindan la suficiente importancia a emplear técnicas gerenciales, afectando a su Productividad y proyección en el mercado. Cabe resaltar que, si potenciaran ese ámbito, las microempresas industriales de confección de Juliaca tendrían más oportunidad de optimizar los resultados.

Macavilca (2016) en su tesis titulada *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo con el objetivo de analizar la incidencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores. En la metodología, la investigación es de tipo descriptiva correlacional y una muestra de 383 microempresas. En sus conclusiones se indica que el comportamiento organizacional influye en el grupo de trabajo de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas, de esta forma la tesis pudo dar un análisis de énfasis entre las variables de estudio lo cual llevo a la relación de la gestión actual, la cual fue relacionada de una forma objetiva, determinando así que todas las dimensiones del comportamiento organizacional, tiene influencia en la producción de la empresa.

Anderson (2018) en su tesis *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe pueblo en el año 2016*, realizada en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, con la finalidad de estudiar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad. El diseño de investigación es no experimental y se considera una muestra de 123 personas. En sus conclusiones se explica que existe una relación significativa entre el comportamiento organización y la productividad en esta municipalidad, debido a que ejecutaron técnicas de mejora organizacional, lo cual mejoró la productividad considerablemente, para lo que en una

primera fase se determinó que existía poco compromiso de los colaboradores hacia la municipalidad, lo cual generaba disminuciones de la productividad y de carácter financiero para la entidad pública.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable comportamiento organizacional**

#### **2.2.1.1. Definiciones de la variable comportamiento organizacional.**

Chiavenato (2009) respecto al comportamiento organizacional menciona:

Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e interactuar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (p. 24)

Asimismo, Chiavenato (2015) sostiene: “Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (p. 6).

En ese mismo sentido, Robbins y Judge (2009) mencionan: “El comportamiento organizacional es un campo que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p. 10).

Al respecto el comportamiento organizacional influye en varios aspectos en la organización, por ello que para lograr las metas se debe trabajar de forma armónica. Es por lo que los colaboradores y sus superiores trabajan al mismo ritmo manteniendo una comunicación fluida.



### **2.2.1.2. Importancia del comportamiento organizacional.**

Es de vital importancia debido a las siguientes premisas:

- Estudia las formas de entender sobre la conducta de cada uno de los individuos y a los grupos.
- Permite predecir sobre las acciones de las personas al interior de la organización.
- Se enmarca en encontrar resultados eficaces y eficientes, a través del estudio de cada uno de los individuos y de los grupos, así como la estructura de la organización.
- Cuenta con habilidades que se encarguen del buen trato de las personas.
- Propones la retroalimentación con los resultados del comportamiento organizacional.
- Cuenta con conocimiento de las habilidades de cada uno de los individuos y los grupos que brinden un trabajo eficiente además de generar más productividad.
- Se considera de suma importancia, para la buena conducción de una organización corporativa.
- Siempre está en busca de adaptar el recurso humano con la tecnología y el avance institucional.

Se centra en el estudio y control de las acciones sean estas negativas o positivas, considerando la estandarización de la organización frente a sus pares y otras entidades que son las que se encargan de calificar su comportamiento como una organización frente a los demás, por lo tanto en la actualidad, analizar el comportamiento organizacional es indispensable para mejorar las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones mundiales beneficiando tanto a las

personas como a la propia organización optimizando su productividad y alcanzando sus objetivos institucionales.

En ese sentido, Robbins y Judge (2009) mencionan:

Hace mucho los gerentes en activo entienden la importancia que tiene la capacidad interpersonal para la eficacia administrativa, la escuela de negocio se ha tardado más en captar el mensaje. Hasta finales de la década de 1980 el currículo de la escuela del negocio hace énfasis en los aspectos técnicos de la administración, y se centraban en específico con la economía, contabilidad, finanzas y la técnica cuantitativa. (p. 4)

En lo que respecta a la importancia del comportamiento organizacional se puede llegar a la interpretación que esta variable cuenta con factores cruciales, que hacen demostrar que es indispensable su gestión dentro de una empresa, para poder llegar a objetivos venideros por la organización, así mismo podemos tomar a esta variable como un factor indispensable para la proporción de utilidades venideras.

### **2.2.1.3. Características del comportamiento organizacional.**

Respecto a las características del comportamiento organizacional, Iglesias (2017) menciona lo siguiente:

Tener una estructuración organizacional bien segmentada, por un sistema preciso de actividades y ERP bien definidas con una base de datos bien estructurada, la misma que genera, oportunidades, para un buen control el cual puede ser manifestado, por controles bien definidos que permitan conocer las desviaciones o errores de este, siendo así una gestión óptima, de producción y eficacia. Accesibilidad, para un control de comportamiento organizacional mediante una estructura de caracteres que fomenten esta dimensión, mediante técnicas útiles, las mismas que no logren confusiones entre los trabajadores y

los líderes de tienda. Ubicación estratégica, esta es la que permite tener un control objetivo y claro de los controles de las actividades, por lo cual se tiende a conocer que está definido por controles de gestión. (p. 54)

Como apreciación de la investigación, se puede observar que el comportamiento organizacional, presenta estructuras definidas, las cuales proporcionan parámetros de control y gestión, que permiten darnos a conocer como esta variable es relevante para el estudio de los trabajadores.

#### **2.2.1.4. La teoría de las relaciones humanas de Chiavenato (2015).**

Chiavenato (2015) sostiene: “El comportamiento organizacional, es el campo del estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y la estructura que tienen sobre el comportamiento las organizaciones, con el efecto de aplicar tales conocimientos para mejorar su eficacia” (p. 7).

Robbins (2010) define: “Son rasgos y características que influyen en la forma en que actuamos e interactuamos con los demás. Son valores, principios y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización” (p. 46).

Robbins y Judge (2009) definen: “La educación organizacional positiva, es un área de la investigación del comportamiento organizacional, que se ocupa de la forma en que las organizaciones desarrollan sus fortalezas humanas” (p. 23).

El comportamiento organizacional, es un inmenso y complejo campo del saber humano, de su experiencia y conocimiento, el cual resulta extremadamente sensible a determinadas características de las organizaciones en donde se desenvuelven y de su realidad inmediata.

El comportamiento organizacional resulta de vital importancia para el éxito de todo aquel que quiera participar directa o indirectamente en una organización

cualquiera sea su participación dentro de esta (cliente, proveedor, dirigente, investigador, consultor, analista entre otros), el valor intrínseco de una organización reside principalmente en sus activos intangibles, aquellos que no se perciben a simple vista y que constituyen la verdadera riqueza de la organización y proporcionan la base fundamental y la dinámica que lleva directamente el éxito en las organizaciones. Son algo así como la piedra angular de las organizaciones en constante cambio y competitividad producto de la globalización.

El comportamiento organizacional surge cuando la relación entre todas las actividades realizadas, pueden proponer una relación óptima entre los 3 elementos de una organización los son talento, organización y comportamiento, de esta forma el comportamiento es la actividad relacionada también a gestión de los activos. La competitividad es la base fundamental del éxito, las organizaciones actuales necesitan un cambio interno continuo en la innovación.

Se debe utilizar absolutamente todos los mecanismos y recursos en una actividad que universalice el problema al que nos enfrentamos y buscamos mejorar. Gracias a eso entendemos por qué algunas instituciones tienen mucha liquidez, prestigio y éxito, siguen creciendo y ayudando a la comunidad siendo muy respetadas y admiradas, mientras que otras van atrás tratando de imitar y otras se quedan estancadas sin tener conocimiento de a dónde ir ni qué métodos empresariales utilizar para la efectividad dentro de su organización.

Las organizaciones desde su punto más antiguo resultan ser una de las creaciones más sofisticada y complejas de la humanidad. Ya que, desde la división natural y social del trabajo son considerados el cimiento de todos los inventos. Las maravillas que han creado con el conocimiento humano fueron concebidas y desarrolladas dentro de organizaciones. La diversidad y dinámica de las

organizaciones son inverosímiles como bancos, colegios, nosocomios, tiendas, iglesias, etc. Éstas crean bienes y servicios de diferentes usos y características. Pueden ser servicios de recreación, relajación, información, intelectualidad, y mejoras en calidad de innovación, de esta forma uno sabe que depende exclusivamente de un buen desarrollo organizacional dentro de la empresa. No existen dos organizaciones iguales, las hay de todos los tamaños; desde micro organizaciones de una sola persona hasta las enormes y complejas multinacionales.

Las organizaciones cualquiera sea su tipo no están aisladas ni son autosuficientes, todas necesariamente tienen que interrelacionarse. Son sistemas o instituciones que actúan dentro de otros sistemas y a la par de ellas, están relacionada, en un contexto de relación interdependiente lo que es necesario, para poder subsistir en un mundo muy diverso y globalizado. Las organizaciones se caracterizan por tener un determinado diseño estructural, además cada una tiene su propia estructura de trabajo y comportamiento, que caracterizan su funcionamiento; es decir, su diseño y cultura organizacional.

### **Los tres niveles del comportamiento organizacional.**

Según Chiavenato (2015) el estudio del comportamiento organizacional se divide en tres niveles jerárquicos:

- Organización. Es una macro perspectiva del comportamiento organizacional.
- Grupo. Es la perspectiva intermedia del comportamiento organizacional.
- Individuo. Es la micro perspectiva del comportamiento organizacional

El mundo globalizado tiene como única constante el cambio, es cada vez más rápido, profundo y continuo. Los cambios en los negocios están dejando atrás la era industrial, en donde la máquina y los bienes capitales tenían todo el poder dentro de la organización y han dado pase a la era del conocimiento, donde ahora predominan

los activos intangibles y los bienes intelectuales. El capital intelectual está creciendo, el conocimiento se está convirtiendo en el bien más importante del tercer milenio. La fuerza del trabajo se adapta al proceso de globalización, como la variedad, las habilidades innovadoras y competencias o logros y diferentes valores sociales. Las preferencias, expectativas y necesidades de los clientes, así como los competidores, también están en constante cambio. En la actualidad, estamos en la era de la administración de la calidad total, donde los detalles pueden definir la preferencia del cliente hacia dos o más organizaciones que ofrecen el mismo servicio, con la mejora continua y la satisfacción de todas las necesidades del cliente, generar el incremento del valor para el cliente, superar sus expectativas y dejarlo encantado será el fin de las organizaciones.

El cliente también cambia en cuanto a necesidades, y expectativas que resultan cada vez más complejas, los clientes y directores están en constante cambio generacional, ya que estos están relacionados a posibles cambios personales y organizacionales, para asegurar la relación de competitividad en la empresa se gestionan cambios en respecto a la relación del coach y la proporción que este puede generar una optimización dentro de los caracteres del comportamiento organizacional. El mensaje es sencillo, el administrador o mentor debe hacer los ajustes necesarios en el comportamiento y actitudes de las personas para garantizar su éxito profesional, para adecuarse a los cambios en la demanda de los servicios o bienes que ofrezca en su organización.

El factor humano, la fuerza de trabajo ya no forman parte importante en la actualidad, sino que, su intelectualidad, su carácter de creatividad está relacionado con una maximización de las riquezas. de esta forma los factores tradicionales en una era globalizada, respecto al capital y trabajo se relacionan en una incidencia de

contribución de la eficiencia y la eficacia. Estamos en una era donde el conocimiento es fundamental y las relaciones de las ideas creación e innovación, llámense creativas, pueden gestionar un mundo de los negocios muy atractivo, de esta forma se puede tener un conocimiento complejo de los bienes esenciales que permiten una relación de cambio en el actual mercado. El conocimiento no es una relación de economía ni un bien económico, debido a que no presenta pérdidas a lo que cada uno posee, por lo contrario, todo lo tangible como bienes materiales sujetos a una constante depreciación y pérdida sustancial del bien al usarse, divide y difunde cada conocimiento, y más valor obtiene.

Los cambios dentro de las organizaciones han evolucionado considerablemente, según la historiografía actual, estas características varían incluso de lo que se consideraba hasta hace veinte años debido al proceso de globalización.

- Los componentes humanos y tecnológicos se combinan cada vez con mayor intensidad.
- Los puestos de trabajo están cada vez menos definidos y programados, los cambios en las tareas están dando mayor libertad a la aplicación de cambios.
- Los trabajadores temporales ahora representan un propósito significativo de la fuerza de trabajo.
- Los clientes influyen en el trabajo y en las normas cualitativas y cuantitativas que se utilizan para evaluar el trabajo.
- Los equipos, se han convertido, a diferencia de décadas pasadas, en las unidades básicas de trabajo, esto se debe a que se les está dando la facultad de tomar decisiones importantes dentro de la organización.

Ante todo, lo mencionado por diversos autores se entiende que el comportamiento organizacional es una disciplina obligatoria para el mundo de los

negocios en la coyuntura globalizada en la que vivimos. Resulta de vital utilidad ya que, para que una organización sea exitosa, se tiene que tratar con diversos grupos de interés relacionados a los negocios. Así hay que entender que el comportamiento organizacional ayuda a los gerentes, directores, mediadores y colaboradores a manejar asuntos de la organización y a mejorar la eficacia de ésta evidenciada en su productividad, su liquidez, etc.

Un líder, sea como fuese que se llamase o el término que utilice la organización a la que pertenece estará más capacitado con diversas herramientas que le permitan conocer diversas situaciones de trabajo, para lidiar con problemas organizacionales buscando la solución más provechosa para la organización y para ayudar a las personas y los grupos a alcanzar sus objetivos de manera más eficaz.

Chiavenato (2015) define:

Las organizaciones son la creación más antigua y sofisticada del ser humano, ya que, desde siempre nos hemos desarrollado en alguna, cualquiera fuere el tipo, organización social, educativa, laboral, etc. Todas ellas se basan en la cooperación entre personas. Toda organización, cualquiera sea su base, surgió ante la limitación de los individuos, los cuales, juntaron fuerzas para superar sus limitaciones personales y lograr el bien común de la organización.  
(p. 3)

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la variable comportamiento organizacional.**

##### **A. Trabajo en equipo.**

Katzenbach y Smith (2011) definen al equipo de trabajo como: “El conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador” (p. 16).



Ledlow (2012) menciona:

El trabajo en equipo es un elemento poderoso que estimula la creación de ideas, en él se combinan habilidades y experiencias de sus miembros y es un complemento de la iniciativa y el desempeño individual, ya que estimula altos niveles de comportamiento hacia fines comunes. (p. 20)

Frías (2007) señala:

El trabajador se siente comprometido e involucrado laboralmente cuando realmente conoce y une para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, así mismo el personal de la empresa se siente comprometido con el equipo de trabajo, profesión y con la misión de la empresa para conseguir mejores resultados de las tareas que se realizan dentro de ella. (p. 32)

Se evidencia que el análisis de la dimensión podemos, apreciar que se tiene una relevancia muy importante en lo que se trata de los trabajadores dentro de una empresa, debido a que esta dimensión se presenta como un elemento indispensable, para la creación de propuestas de mejora, de esta forma podemos llegar a la finalidad de usar estas teorías como pilar para la investigación.

### **B. Comunicación.**

Cuadrado (2017) menciona: “El aumento del rendimiento de la producción se da cuando se efectúa una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, pero puede existir un menor desempeño cuando hay una comunicación donde hay varias direcciones de mando” (p. 40).

Chiavenato (2010) menciona:

Toda relación entre una organización, es funcional debido a un buen proceso de comunicación, el cual es una pieza fundamental para una gestión efectiva de la empresa, de esta forma se puede relacionar la gestión de dinamismo

entre las personas y una empresa, las redes de comunicación son vínculos los cuales pueden estar integrados por una relevancia fuerte entre el emisor y el receptor, de esta forma todo esto explica por qué uno de los objetivos más importantes de la organización es poder efectuar una comunicación efectiva, clara y precisa. (p. 304)

Robbins y Judge (2009) mencionan:

La relación de chismes y la comunicación tiene mucha relación, dentro de las investigaciones se puede tener conocimiento que es probable que una mala comunicación (chisme) pueda generar una mala gestión de la empresa en aspectos productivos, debido a que el 70% de las relaciones en una empresa son orales, de esta forma los procesos de escritura y leídos actualmente suelen ser hablados y escuchados, de esta forma la productiva de una empresa puede verse afectada por una comunicación ineficiente. (p. 34)

Se percibe que al no existir comunicación en algunos individuos que no salen de su zona de confort y no mantienen una conectividad con sus superiores, sufren un bajo rendimiento en caso contrario es una herramienta muy importante para interactuar e intercambiar ideas para la mejora de la organización. Para que puedan rendir y tener una buena relación entre los gerentes y subordinados en cumplir cada aspecto o pautas establecidas por dichos autores para así fomentar un buen ambiente laboral en la organización.

Se entiende que la dimensión comunicación dentro de este estudio presenta un factor muy importante para la gestión del personal, recalcando que se tiene un conocimiento por los autores, de que esta dimensión es un factor crucial para el desenvolvimiento del comportamiento organizacional dentro de la empresa u organización.

### **C. Compromiso.**

Saracho (2015) indica: “El compromiso se encuentra determinado por un estado emocional al que hemos denominado «pertenencia», y que se produce cuando las personas se identifican con la organización y perciben equidad en todos los ámbitos de toma de decisiones” (p. 15).

Sull (2004) indica:

Un compromiso es cualquier acción adoptada en el presente que vincule a la organización a una vía de actuación en el futuro. En otras palabras, una acción se convierte en un compromiso si restringe las opciones futuras de la empresa de una forma que resulte difícil de deshacer. Los compromisos son esenciales para la dirección. Son el medio a través del cual la empresa se asegura los recursos que necesita para su supervivencia. Probablemente, los inversores, los clientes y los empleados darían la espalda a cualquier empresa cuya dirección no se comprometiera públicamente con una estrategia y no respaldara sus intenciones con inversiones. Sin embargo, los compromisos no son meras necesidades. (pp. 22-23)

Sobre el contexto de la dimensión compromiso, nos menciona que es un factor indispensable para llevar la dirección de una gestión, lo cual se puede gestionar, como un factor clave para un posible ascenso o mejora de beneficios, lo que permitirá gestionar una mejor acción de sus actividades a realizar.

#### **2.2.2. Bases teóricas de la productividad**

##### **2.2.2.1. Definiciones de la productividad.**

Medianero (2014) define: “La productividad se confunde con el rendimiento; consecuentemente se asume muchas veces como incremento de la productividad situaciones en las que ha tenido lugar solo el mejoramiento del rendimiento” (p. 25).

Drucker (1999) define: “La productividad es relación entre el equilibrio y los factores de la producción, la misma que suministra la relevancia entre los factores de la empresa y sus productos” (p. 47).

Chiavenato (2009) respecto a la productividad dice:

Es una medida de desempeño la misma que da a conocer e incluye la eficiencia y eficacia de los procesos, la eficiencia es el uso adecuado todo el recurso disponible en una gestión, es decir la relación de los medios y procesos, mientras que la eficacia es un cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la empresa perfectamente bien definidos por la gestión o la empresa. (p. 13)

Mondy y Noé (2005) señala: “La productividad es la determinación de todas las competencias y preferencias de los colaboradores, hacia la empresa, mediante procesos bien definidos, que se tomen con seriedad” (p. 4).

La investigación contribuye a aportar evidencias empíricas sobre dos variables que son muy actuales, importantes y trascendentes para el desarrollo de las empresas, porque existe la necesidad de mejorar el crecimiento de la productividad en la empresa para el bienestar de los colaboradores, en términos de recomendaciones y sugerencias que ayuden a mejorar todas las áreas de productividad, mediante sus dimensiones.

#### **2.2.2.2. Importancia de la productividad.**

La importancia de la productividad radica en que es el único camino que tiene un negocio para poder crecer y aumentar sosteniblemente su competitividad y rentabilidad, siendo los instrumentos fundamentales que originan una mayor productividad la mejora de métodos, la determinación de los tiempos correspondientes a los métodos mejorados.

A continuación, se detalla algunos aspectos que hacen relevante las acciones de las empresas respecto a la productividad.

- No existe una actividad que realice la persona que no se beneficie con una mejor productividad de las empresas.
- Es importante porque el producto nacional bruto se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra.
- La productividad es una actividad importante porque produce aumentos directos de los niveles de mejoramiento de la calidad de vida, esto en medida que los beneficios son afectados en relación directa con la contribución.

La importancia de aplicar la productividad en las empresas es:

- Las empresas que tienen mayor productividad que el promedio considerado, tienden a contar con mayores márgenes de utilidad, considerando que si dicha utilidad crece rápidamente en comparación con el de la competencia los márgenes de utilidad se incrementan.
- La calidad y productividad tienen una relación directa que se refleja en los costos como en los niveles de servicios, que se ve reflejada en la competitividad de las empresas.

Adrián (2014) menciona: “Las organizaciones dependen, para crecer y perdurar del liderazgo de sus dirigentes y esto es válido para las que tienen fines de lucro y las que no” (p. 8). De este modo la productividad genera que estos líderes puedan llevar a cabo sus objetivos mediante procesos bien definidos.

Medianero (2014) define: “El factor de mayor importancia para el crecimiento de la productividad es el proceso o cambio tecnológico, en un momento dado, sin embargo, el nivel de productividad está directamente relacionado a la acumulación de capital o densidad de capital” (p. 25).

Se entiende como importancia de la productividad, que las organizaciones están relacionadas a factores de relación directa con los costos, y la rentabilidad, debido a que la productividad es un pilar para la utilidad del periodo estructurado por objetivos bien plasmados, de esta forma se procura gestionar procesos de calidad que puedan proporcionar acciones de mejora en carácter a la productividad.

### **2.2.2.3. Características de la productividad.**

La productividad se reconocen tres tipos: la productividad laboral, la que establece el parámetro de horas determinadas; la productividad total, que considera todos los factores que intervienen en los procesos de producción y la productividad marginal, que se obtienen cuando se modifica una las variables.

La productividad se caracteriza por las siguientes razones:

- La productividad es considerada el único camino para lograr el aumento de la rentabilidad y la supervivencia de una empresa.
- Tiene herramientas de medición o relación entre los resultados propuestos y los que realmente con alcanzados por la empresa.
- La productividad considera importante el impacto con que reciben los clientes el producto evaluando los desajustes posibles.

Establece parámetro de medición entre los insumos utilizados y los productos elaborados, a mayor productividad con la utilización de la misma cantidad de recursos, esto es considerado una mayor ganancia. Asimismo, la productividad se ve afectada por factores externos como la regulación de la demanda o la competencia y factores internos como los factores o agentes que intervienen en la producción.

La productividad se ve mejorada o aumenta su eficacia considerando las siguientes variables como la tecnología, la organización, los recursos humanos, las relaciones laborales y las condiciones de trabajo.

La productividad considera estrategias para elevar o mejorar sus niveles como proponer objetivos específicos y reales, la estimulación mediante obsequios a los trabajadores, entre otros.

La productividad tiene como ventaja, la disminución de las debilidades y aumento de las fortalezas de la organización, el posicionamiento de la empresa.

La productividad se caracteriza de acuerdo con Robbins y Judge (2009) por lo que se detalla a continuación:

Se ve que la productividad es de una forma muy inteligente, para emplear conocimientos para garantizar gestiones y servicios de calidad, de esta forma el nivel de cooperación e innovación puede estar respaldado por gestiones bien segmentadas, las cuales proporcionan avance de tecnologías bien adecuadas a procesos y condiciones de trabajo necesarias (p. 23).

Miller (2014) indica que son:

La producción, por sí misma da gestiones y servicios de calidad y conocimientos, bien segmentados con procedimientos y técnicas las cuales dan a mejorar la productividad de los empleados, de esta forma la promoción de cargos y empleos suelen tomarse como una competencia interna sana entre los colaboradores, ante todo esto se plasma primero a los trabajadores mejoras de habilidad mediante capacitaciones y nuevas condiciones de trabajo, las mismas que dan a conocer mejoras de los procesos de producción mediante supervisiones de acción, la misma que se ve retribuida mediante compensaciones de los logros y flexibilidad administrativa. (p. 77)

Medianero (2014) define: "El concepto de productividad esta intimamente vinculado a la eficiencia, desde cierta perspectiva, la productividad es la medida de la eficiencia, aunque también estos dos conceptos podrían considerarse sinónimos" (p.

24). Se entiende que la productividad presenta características, en caracteres de medición, los cuales son medidos por factores de logros por etapas o periodos que la empresa, promulga, de esta forma se tiene conocimiento que está relacionada con factores tanto de recursos humanos como de relación entre el capital humano.

#### **2.2.2.4. Teorías aplicadas a la productividad.**

##### **Teoría de la productividad de Medianero (2014).**

Medianero (2014) menciona: “La productividad es una relación de los insumos y los productos, haciendo estos como indicadores de medidas de eficiencia, los cuales proporcionan a la organización indicadores de los productos finales” (p. 24).

Sobre el contexto de las relaciones y unidades económicas es frecuente que se relacionen las medidas de producción físicas, con los procesos empresariales, de este modo la productividad se da a conocer como un regulador de bienes y servicios producidos por insumos bien utilizados en una gestión.

Medianero (2014) menciona: “La productividad es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún otro tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es una medida de la eficiencia” (p. 24). En ese sentido, la productividad y el rendimiento son relacionados como una estrategia de gestión efectiva la cual permite tener una relación efectiva dentro del proceso de gestión, de esta forma se da conocer que los recursos de la producción son necesarios dentro de toda gestión audaz.

Todos los procesos de productividad se suelen confundir con rendimientos, de esta forma se suele dar factores de incremento en algunas áreas las cuales son relacionadas con la productividad entre estas. Esto suele ocurrir cuando los niveles de productos respecto a los insumos han aumentado, de esta forma se sabe que dotación de insumos y mejoraría la tecnología si tiene que ver con la productividad,



sin embargo, todo el concepto de rendimiento es mucho más proactivo respecto a la productividad. Es importante considerar de productividad parcial se denota al rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad en el trabajo, en cambio productividad total se denota al rendimiento de todos los factores aplicados al proceso productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores aplicados de dichos resultados.

Se puede apreciar que los indicadores de productividad total suelen ser más rigurosos en la evaluación del grado de eficiencia. Sus resultados se explican únicamente en función del desarrollo tecnológico y de la evolución de entorno económico social. Asimismo, es importante comentar que, para la evaluación de la eficiencia de una empresa, resulta mejor el uso o la aplicación de indicadores de productividad total.

Teniendo en cuenta que la productividad es una relación de productividad en un margen, los temimos a aplicar son indistintos de los indicadores del concepto de la productividad y sus factores de estudio, de esta forma se tiene un resultado de dividir las funciones que esta ejecuta. En cambio, sí se estudia a la productividad como un recurso individual esta nos daría factores de producción efectiva.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de la productividad.**

##### **A. Eficiencia.**

Chiavenato (2012) indica:

Representa una capacidad o cualidad para las empresas en formación con un único factor meta el cual es lograr los objetivos y metas para poder generar un valor añadido, por otra parte las empresas tienen que cumplir gastos por mismo que al tener esta capacidad de eficiencia tiene la capacidad de gestionar un carácter de concepto atractivo al ámbito laboral, de modo que pueda generar

eficiencia, por otra parte la resolución de los problemas suele ser establecido por un enfoque reactivo, que puedan ser gestionadas por labores establecidas. (p. 75)

Chiavenato (2012) señala: “La eficiencia significa la realización y uso correcto de los factores de conocimiento la cual permite una efectividad en los recursos, lo mismo que puede ser usado a favor de una organización”. (p. 75)

Rosado (2017) menciona: “Para triunfar hay que ser eficientes, las empresas deben tener la capacidad de hacer correctamente las cosas, es decir, lograr resultados de acuerdo con la inversión o al esfuerzo que se realice” (p. 34).

Killian (2014) señala:

La relación de la eficiencia es lograr alcanza los objetivos planteados por la organización, los mismos que pueden ser desde suministrar bien los insumos hasta, la relación que presenta los operarios, de este modo se puede planificar bien la influencia de estos procesos mediante el uso y la gestión precisa, los mismos que si no se toman con la seriedad del caso pueden dar al fracaso. (p. 23)

Medianero (2014) define: “El concepto de productividad está vinculado a la eficiencia, desde cierta perspectiva, la productiva es la media de la eficiencia, aunque también estos dos conceptos podrían considerarse sinónimos” (p. 25).

## **B. Eficacia.**

Medianero (2014) menciona: “Concretamente, la eficacia se define como la relación entre los resultados obtenidos las metas trazadas, una representación intuitiva en relación resultados y metas” (p. 38).

Koopmans et al. (2013) mencionan: “La eficacia es todo grado que, de solución de problemáticas, de la empresa, de este modo la falta de eficacia no puede ser

relacionada con una disminución de la eficiencia, de esta forma se hace muy la proporción de estudio entre estos factores” (p. 12).

Carballo (2015) define:

La eficacia es una relación entre todas las metas que una organización presenta desde un inicio de periodo y el cumplimiento de estas para la organización. Para ser eficaz se debe tener relacionadas todas las tareas y realizar aquellas que permitan una gestión rápida y concisa. (p. 56)

García (2017) mencionan:

Una organización es eficaz en la medida en que mantiene una influencia de recursos esenciales de su entorno. En este modelo de adquisición de los recursos, se define a la eficacia organizacional como la habilidad que tiene la organización para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos que apoyen su funcionamiento. (p. 75)

Por lo tanto, la organización tiene como primera y fundamental meta su supervivencia y el fortalecimiento de sus recursos.

Cummings (2017) da a conocer:

La eficacia es una perspectiva instrumental, al definir que una empresa u organización es eficaz, da a conocer que esta misma puede gestionar sus logros a fines de una gestión objetiva. De acuerdo con este enfoque las dimensiones de la productividad son adaptables a toda condición bien estructurada de una organización, de forma que pueda cumplir sus metas, de esta forma la organización debe adquirir la información y los recursos necesarios para poder generar esta acción mediante sus miembros (p. 13).

Se evidencia que la eficacia es la realización y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por una organización, los cuales están siendo bien estructurados

desde un inicio de gestión, lo que permite dar valor agregado al trabajo desempeñado, mediante estímulos.

### **C. Efectividad.**

Medianero (2014) menciona:

Proporciona información que la efectividad es una relación, entre las energéticas funciones de la organización y la producción en sí, de esta forma la eficiencia de una organización esta enfocara en una buena gestión de su sistema y el éxito de obtener condiciones ventajosas para su alta productividad. (p. 75)

Por otro lado, Serralde (2014) menciona:

La efectividad es el nivel de satisfacción que empresa brinda a los usuarios frente a sus demandas, es decir, cuanto una empresa logra satisfacer con su actividad las exigencias de la sociedad en torno al servicio ofrecido, lo cual permite diferencias a una institución frente al nivel de efectividad. (p. 13)

Vargas (2011) define: “El nivel en que una institución con el desarrollo de sus procesos y estrategias logra hacer realidad una meta u objetivo específico, es decir, los logra alcanzar” (p. 24).

Katz y Kahn (2014) mencionan:

La efectividad es definida como el grado en que aumentan todas las formas de recuperación energética de la organización, lo cual queda determinado por una combinación de la eficiencia de la organización como sistema y su éxito en obtener, en condiciones ventajosas, los insumos que necesita. (p. 35)

Se evidenció que la efectividad, es un proceso de satisfacción para los colaboradores, medidos por demandas de objetivos cumplidos, las cuales están determinadas por funciones de carácter de trabajo.

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### ***Productividad***

Es la relación del cumplimiento de las metas trazadas por la organización en un tiempo de terminado, la cual tiene factores intrínsecos dentro de su proceso, los cuales ayudan a la ejecución de este indicador.

### ***Eficiencia***

Es el desenvolvimiento de las tareas asignadas, las cuales serán completadas en un periodo indicado por la organización y cumplidas.

### ***Efectividad***

Es la realización de toda actividad ejecutada por la empresa, la cual se desempeñó en el tiempo determinado.

### ***Eficacia***

Es la realización de todos los objetivos o tareas que la empresa asigna a áreas específicas, las mismas que serán cumplidas al 100% para poder obtener un balance eficaz y también eficiente.

### ***Capacitación***

Se define como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

### ***Trabajo en equipo***

Es el proceso de relación de los trabajadores dentro de un entorno laboral con la finalidad de desempeñar una relación entre trabajadores.

### ***Compromiso***

Es la forma de trabajo que presenta los trabajadores como fidelización a una organización o empresa.

***Liderazgo***

Son las habilidades directivas que proporcionan que una persona logre objetivos trazados por su persona hacia un grupo específico.

***Capacitación***

Es el conjunto de necesidad que la empresa busca mediante una proporción de análisis para desempeñar mejoras.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

El tipo de investigación realizada es descriptiva correlacional, porque no se adulteraron a propósito las variables, y los individuos se analizaron en su ambiente natural.

Hernández et al. (2014) mencionan:

El estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y ni es posible manipularlas, ni se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 152)

Asimismo, la investigación de acuerdo con los momentos de la recolección de datos se enmarca en la investigación de tipo transversal, porque los datos se recolectaron en un único lapso.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que los datos que se van a recopilar son medibles y cuantificables, además de ellos los resultados podrán medirse con distintas técnicas estadísticas.

Hernández et al. (2014) menciona: “El enfoque cuantitativo está enfocado en la medición de las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (p. 4).

#### ***Diseño de investigación***

El diseño de investigación es no experimental porque no existe una manipulación deliberada de las variables, es decir, su análisis se basa en describir las características tal como se encuentran en la realidad.



Hernández et al. (2014) mencionan: “Los estudios no experimentales se desarrollan sin la manipulación deliberada de las variables, es decir, no existe una relación de causa efecto entre las variables” (p. 93).

Bernal (2010) menciona:

Los puntos importantes de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114)

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población considerada en esta investigación está conformada por todos los trabajadores de Comercial Crispín, que ascienden a 15 personas. Al respecto, Hernández et al. (2014) definen: “Toda población es una relación entre los conjuntos de los casos a una serie de especificaciones bien estudiadas” (p. 174).

Asimismo, Bernal (2010) menciona: “La población es la totalidad de elementos o individuos que tiene ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia; o bien, unidad de análisis” (p. 160).

#### ***Muestra***

Considerando las ideas mencionadas en el párrafo anterior, se considera una muestra censal, es decir, considerado por las 15 personas de la empresa Crispín a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra no probabilística de tipo censal, para poder determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan: “La muestra es de tipo censal, un subgrupo de la población.

Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Bernal (2010) menciona que la muestra: “Es una parte significativa de la población la cual representa una porción de la población de estudio con la idea de efectuar la medición de una variable de estudio, o el análisis en de esta” (p.161)

**Tabla 1**

*Tamaño de la muestra*

Áreas	Colaboradores	Porcentaje
Recursos humanos	2	15%
Área comercial	12	80%
Gerencia	1	5%
Total	15	100%

### 3.3. Hipótesis

#### *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

#### *Hipótesis específicas*

Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020

Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

Existe relación entre el compromiso y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

### 3.4. Variables - operacionalización

Las variables son características o cualidades presentes en las personas, eventos o fenómenos que son causa de investigación y contraen diferentes valores

en cada periodo de estudio. Al respecto, Hernández et al. (2014) respecto a una variable, mencionan: “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

### ***Definición conceptual del comportamiento organizacional***

Arbaiza (2017) define al comportamiento organizacional como: "El proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en equipo alcancen metas compartidas con eficacia y eficiencia" (p. 45).

### ***Definición operacional del comportamiento organizacional***

El comportamiento organizacional es una variable que se midió en función de 3 dimensiones y en términos de ítems, que emitieron mediante la actitud que tiene los trabajadores de la empresa respecto al comportamiento organizacional que se realiza en la misma.

**Tabla 2**

#### *Operacionalización de la variable comportamiento organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Trabajo en equipo	- Desempeño	1 al 9		
	- Motivación			
	- Cooperación			Malo
	- Información		1. Nunca	[144 -156]
	- Contribución		2. Casi nunca	Regular
Comunicación	- Coordinación	9 al 18	3. A veces	[125 - 144)
	- Fidelización a la empresa		4. Casi siempre	Bueno
	- Identificación con la empresa		5. Siempre	[109 - 125)
Compromiso	- Empatía	17 al 27		

### ***Definición conceptual de la productividad***

Rubio y Villarroel (2012) sostienen: “El proceso de productividad está relacionado con una buena gestión de los objetivos trazados por la empresa de forma que se pueda llegar a tener una utilidad rentable para la organización” (p. 10).

### ***Definición operacional de la productividad***

La productividad es una variable que se midió en función de 3 dimensiones y en términos de 9 ítems, que emitieron mediante la actitud que tiene los colaboradores de la empresa comercial Crispín respecto a la productividad que se realiza en la misma.

**Tabla 3**

#### *Operacionalización de la variable productividad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Escala de medición y valores
Eficacia	- Puntualidad de trabajos	1 al 9	1. Nunca	Malo [144 - 156]
	- Efectividad laboral			
	- Proactividad			
Eficiencia	- Gestión del trabajo	10 al 18	2. Casi nunca	Regular [125 - 144)
	- Capacitación		3. A veces	
	- Uso adecuado de equipos		4. Casi siempre	
	- Confianza con el cliente		5. Siempre	
	- Calidad			
Efectividad	- Trabajo bajo presión	8 al 27		Bueno [109 - 125)

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### ***Métodos de investigación***

El método que se aplicó en este estudio fue hipotético deductivo, debido a que se enfoca en observar al fenómeno de estudio en su momento real, se plantea una hipótesis para darle una explicación al problema, comprobar la veracidad de los enunciados mencionados para compararlos con la experiencia vivida.

Cegarra (2004) afirma:

Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consisten emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más simple, las hipótesis podemos clasificarlas como empíricas, mientras que, en los casos más complejos, sistemas teóricos, las hipótesis son de tipo abstracto. (p. 82)

### ***Técnica***

En la presente investigación se realizó la encuesta como técnica para medir las variables de estudio; y el análisis y la observación para la recolección de informaciones que demandó la amplitud de la investigación.

Carrasco (2005) define: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Detallar las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación (observación, entrevista, análisis de documentos, entre otros), para la obtención de información de fuentes primarias y secundarias válidas y confiables, fundamentando con fuentes bibliográficas, cuya referencia sea la última.

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

Para la compilación de información y recolección de datos se utilizaron instrumentos los cuales miden la independencia de cada variable luego se correlacionan y se asocian, el primer instrumento se denomina para poder medir el comportamiento organizacional y el segundo para la variable productividad.

***Instrumento I: Cuestionario comportamiento organizacional***

Nombre : Cuestionario de comportamiento organizacional

Autores : Andrés Jesús Zavala Jallo

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Duración : 30 minutos aplicación

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

***Descripción***

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir 3 dimensiones del comportamiento organizacional dentro de una organización como son: el trabajo en equipo, la comunicación y el compromiso. Dicho instrumento consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para el trabajo en equipo, 9 ítems para la dimensión comunicación y 9 ítems para la dimensión compromiso. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento.

***Normas de aplicación***

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

***Instrumento II. Cuestionario productividad***

Nombre : Cuestionario de productividad

Autores : Andrés Jesús Zavala Jallo

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Duración : 30 minutos

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

### ***Descripción***

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir 3 dimensiones de la productividad dentro de una organización como son: eficiencia, eficacia y efectividad. Dicho instrumento consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión eficiencia y 9 ítems para la dimensión eficacia y 9 ítems. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento.

### ***Normas de aplicación***

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y considerando los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

### **3.7. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Para la presente investigación se realizó un análisis planteado que seguirá los siguientes pasos:

La recopilación y ordenamiento de los datos, se realizará con la base de datos de los cuestionarios de ambas variables que se realizaron, los que posteriormente serán expuestos a un análisis estadístico en el programa IBM SPSS Statistics 23, para así elaborar las correlaciones, los graficas de dispersión, etc.

Respecto al análisis descriptivo de las variables, se recopilarán los puntajes y se estructurara su presentación en medias, mínimos, máximos varianzas, desviación típica, además de su asignación y confiabilidad.

Concierno al análisis de resultados se creará la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de relación y también se contrastarán las hipótesis. Para finalizar se presentarán tablas, distribución de frecuencia, media tendencia, media, moda y la mediana obteniendo cuadros por cada variable de estudio.



**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de comportamiento organizacional.***

La validación de contenido del cuestionario de comportamiento organizacional fue gestionada a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, estos jueces consideraron y recomendaron algunas mejoras a los ítems para finalmente, determinar la validez de contenido del instrumento.

**Tabla 1**

*Resultados de validación del cuestionario comportamiento organizacional*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de productividad.***

La validez de contenido del cuestionario de productividad se desarrolló mediante procesos de criterios de jueces expertos en el tema, estos jueces considerando que los ítems de la prueba realmente permiten medir la variable productividad desde la perspectiva de los colaboradores y considerándose una escala de Likert. Luego de las mejoras que recomendaron los jueces se determinó que la prueba de productividad es aplicable.

**Tabla 2**

*Resultados de validación del cuestionario productividad*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de validez de contenido realmente permiten medir las variables que indican que mide.

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de comportamiento organizacional.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable comportamiento organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

**Tabla 6**

*Fiabilidad del cuestionario de comportamiento organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	27

Respecta a la tabla 6, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.870, lo cual indica que el instrumento de comportamiento organizacional presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

##### Fiabilidad de la variable productividad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable productividad se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

**Tabla 7**

*Fiabilidad del cuestionario de productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	27

Respecta a la tabla 7, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.888, lo cual indica que el instrumento sobre productividad presenta una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.61 a 0.80 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos de las unidades de análisis de la investigación.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables.

### **Resultados descriptivos de la variable comportamiento organizacional**

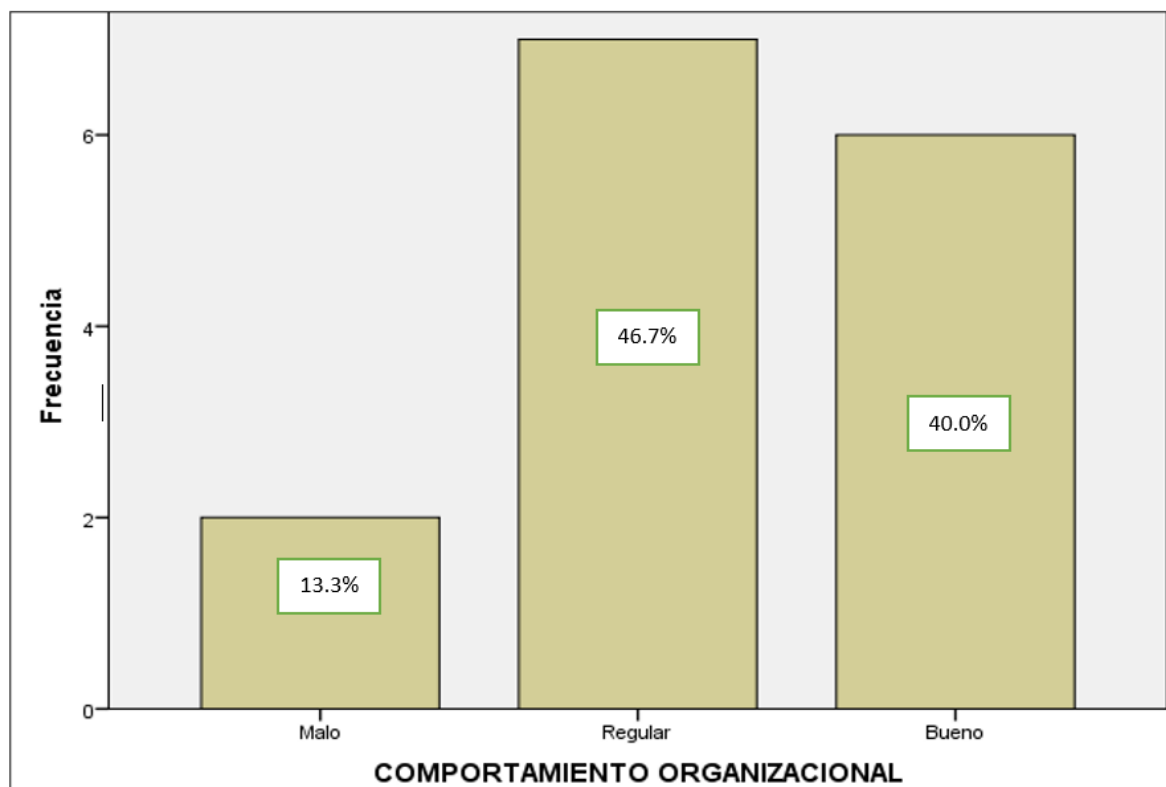
**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	13,3
Regular	7	46,7
Bueno	6	40,0
Total	15	100,0

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional*



En la figura 1 se indica que, 7 colaboradores que representan el 46.7% consideran al comportamiento organizacional en un nivel regular, 6 de los colaboradores que representan el 40% consideran al comportamiento organizacional en un nivel bueno y 2 colaboradores que equivalen al 13.3% consideran al comportamiento organizacional en un malo.

### Resultados descriptivos de la variable productividad

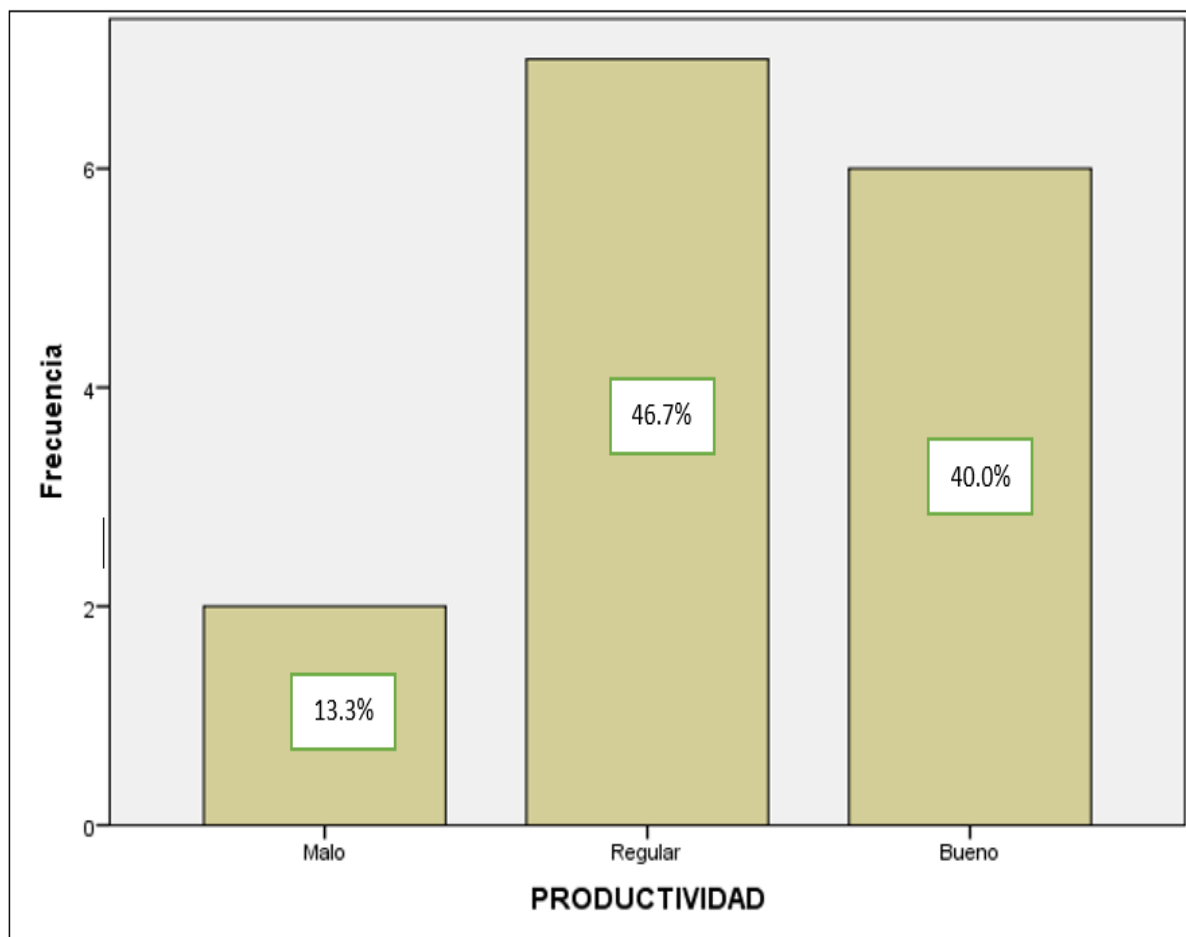
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable productividad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	13,3
Regular	7	46,7
Bueno	6	40,0
Total	15	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable productividad



En la figura 2 se indica que, 7 colaboradores que representan el 46.7% consideran a la productividad en un nivel regular, 6 de los colaboradores que representan el 40% consideran a la productividad en un nivel bueno y 2 colaboradores que equivalen al 13.3% consideran a la productividad en un nivel malo.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones del comportamiento organizacional*

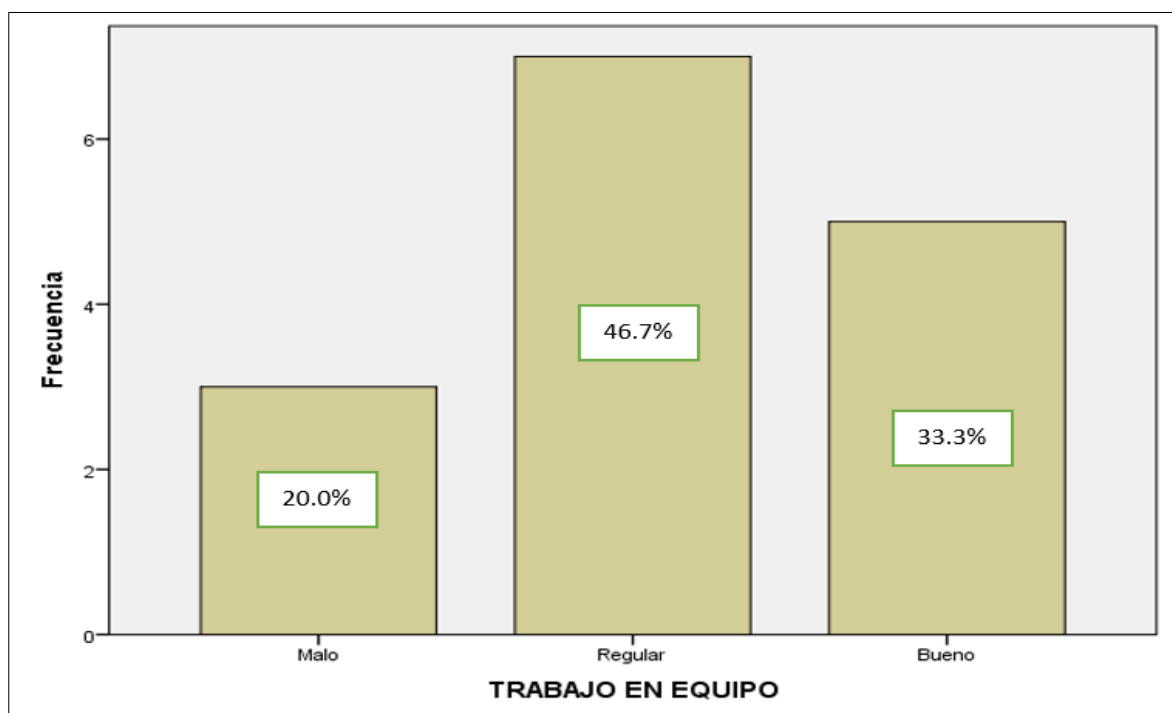
**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	20.0
Regular	7	46,7
Bueno	5	33.3
Total	15	100,0

**Figura 1**

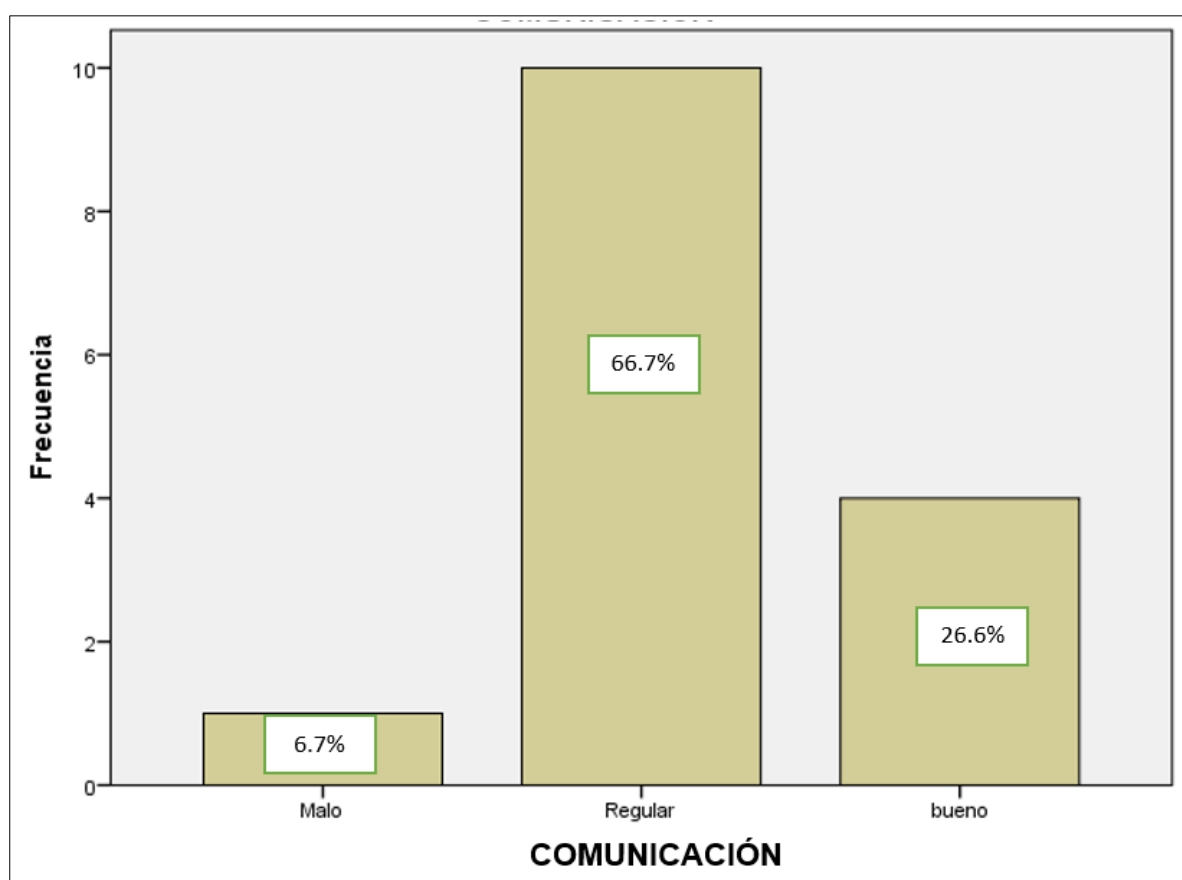
*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*



En la figura 3 se indica que, 7 colaboradores que representan el 46.7% consideran a la dimensión trabajo en equipo en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 33.3% consideran a la dimensión trabajo en equipo en un nivel bueno y 3 colaboradores que equivalen al 20% consideran a la dimensión trabajo en equipo en nivel malo.

**Tabla 11***Análisis descriptivo de la dimensión comunicación*

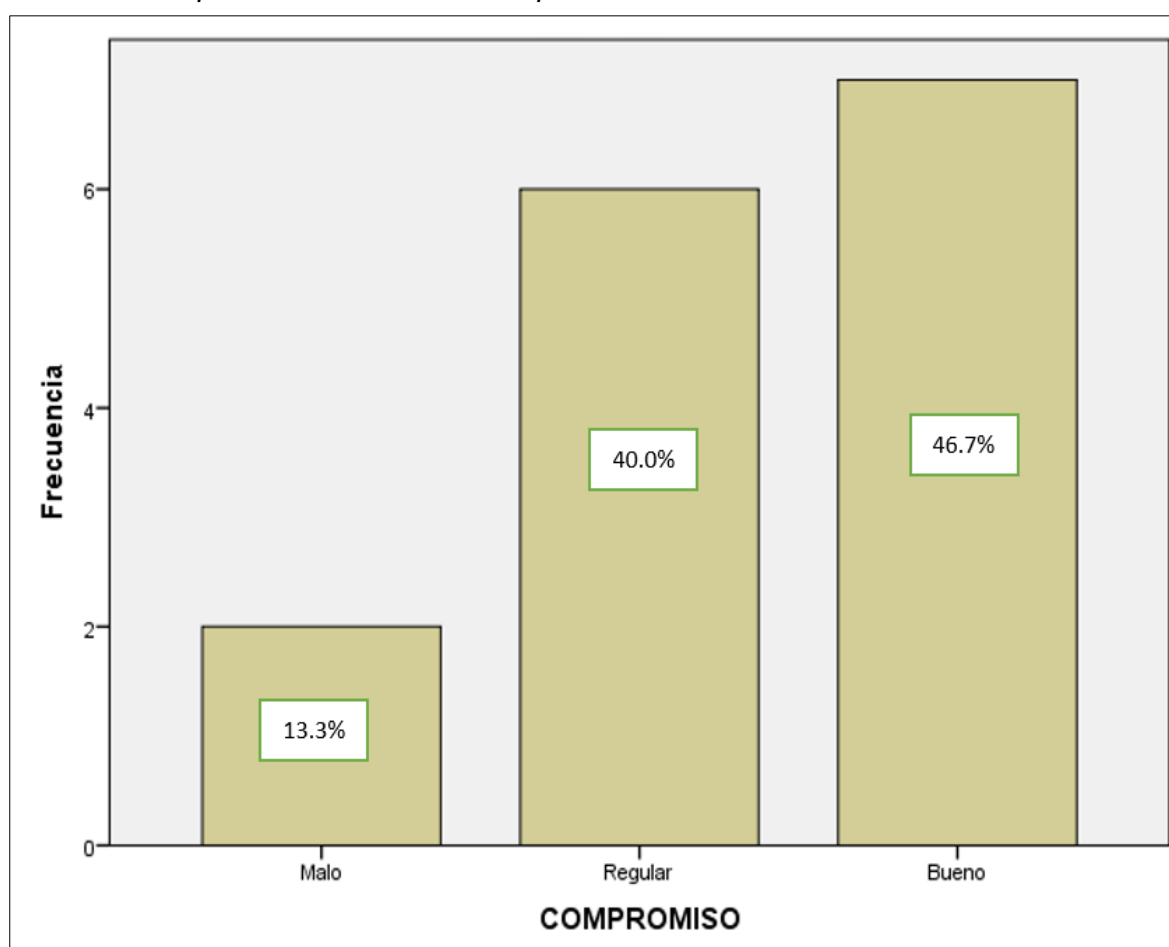
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	6.7
Regular	10	66.7
Bueno	4	26.6
Total	15	100,0

**Figura 4***Análisis descriptivo de la dimensión comunicación*

En la figura 4 se indica que, 10 colaboradores que representan el 66.7% consideran a la dimensión comunicación en un nivel regular, 4 de los colaboradores que representan el 26.7% consideran a la dimensión comunicación en un nivel bueno y 1 colaboradores que equivalen al 6.7% consideran a la dimensión comunicación en nivel malo.

**Tabla 12***Análisis descriptivo de la dimensión compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	13.3
Regular	6	40.0
Bueno	7	46.7
Total	15	100,0

**Figura 5***Análisis descriptivo de la dimensión compromiso*

En la figura 5 se indica que, 6 colaboradores que representan el 40% consideran al compromiso en un nivel regular, 7 de los colaboradores que representan el 46.7% consideran al compromiso en un nivel bueno y 2 colaboradores que equivalen al 13.3% consideran al compromiso en nivel malo.



### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad

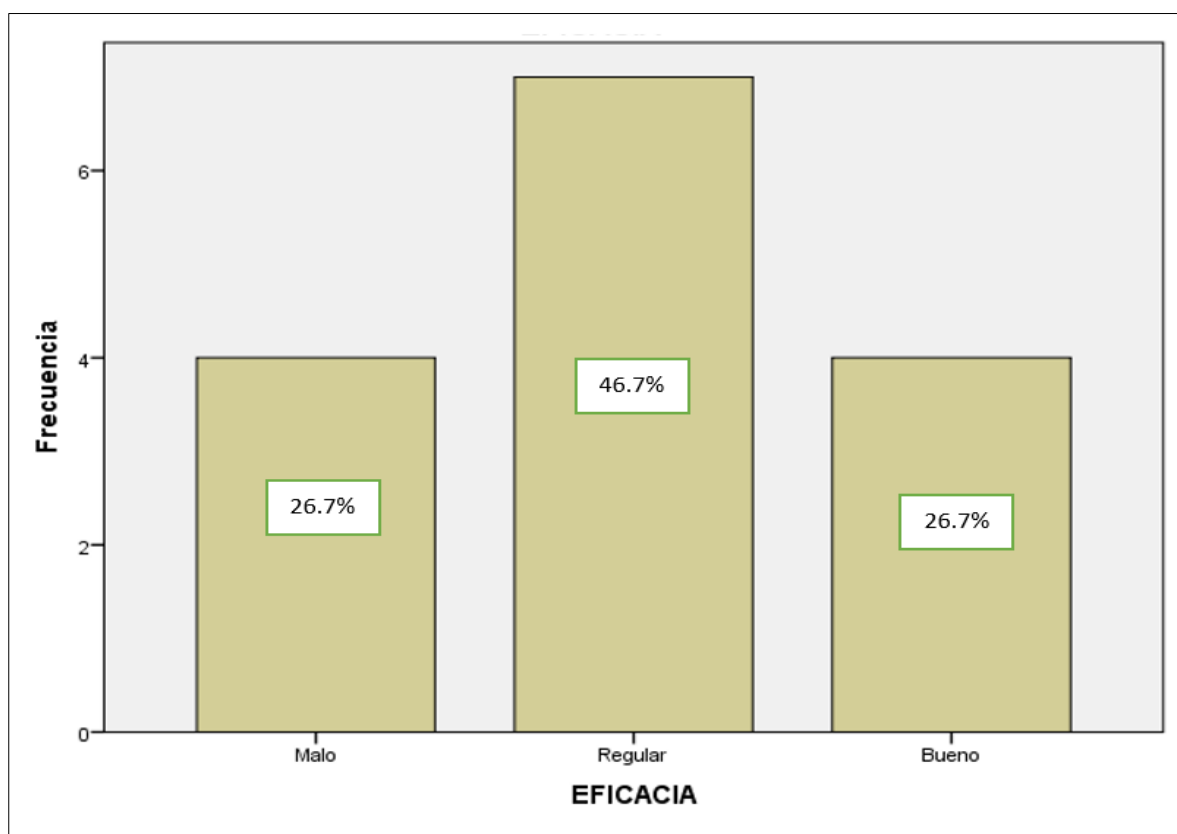
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	26.7
Regular	7	46.7
Bueno	4	26.7
Total	15	100,0

Figura 6

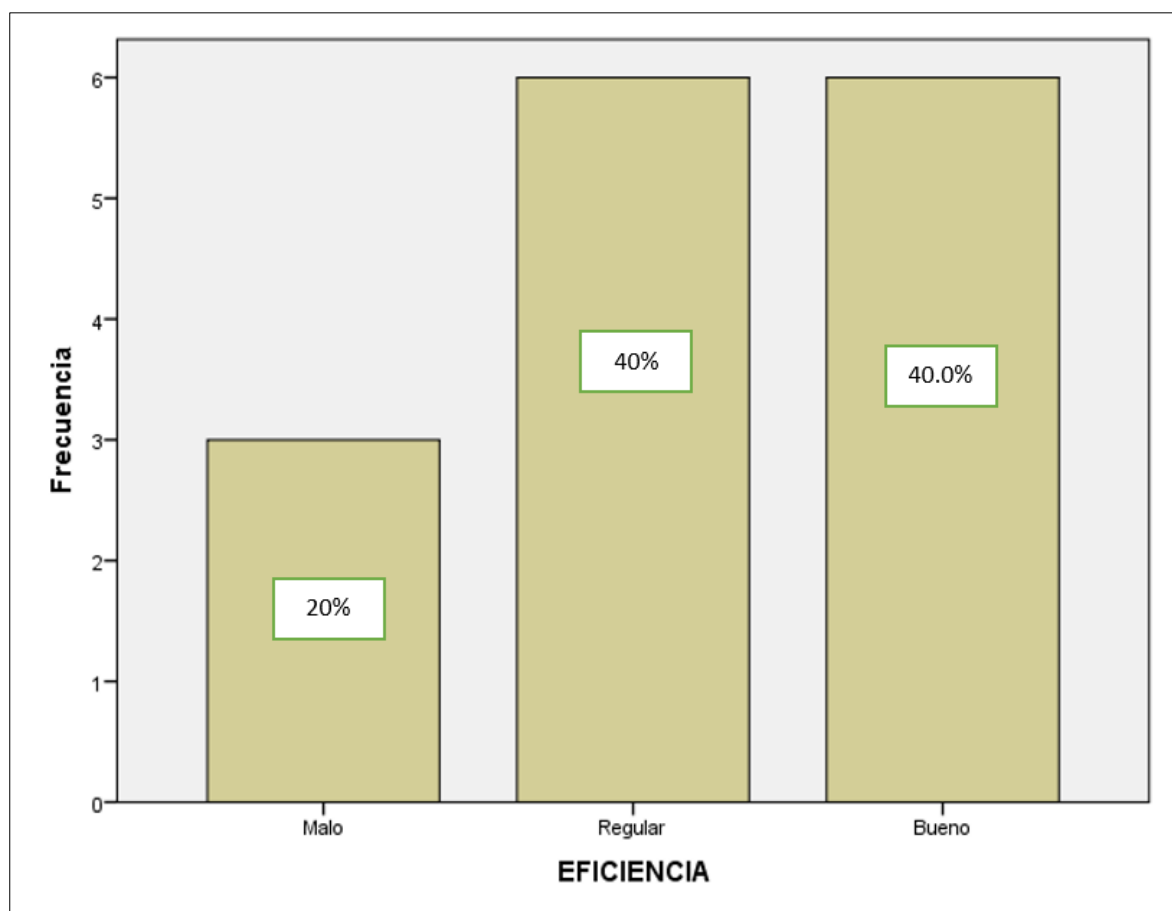
Análisis descriptivo de la dimensión eficacia



En la figura 6 se indica que, 7 colaboradores que representan el 46.7% consideran a la dimensión eficacia en un nivel regular, 4 de los colaboradores que representan el 26.7% consideran a la dimensión eficacia en un nivel bueno y 4 colaboradores que equivalen al 26.7% consideran a la dimensión eficacia en nivel malo.

**Tabla 14***Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia*

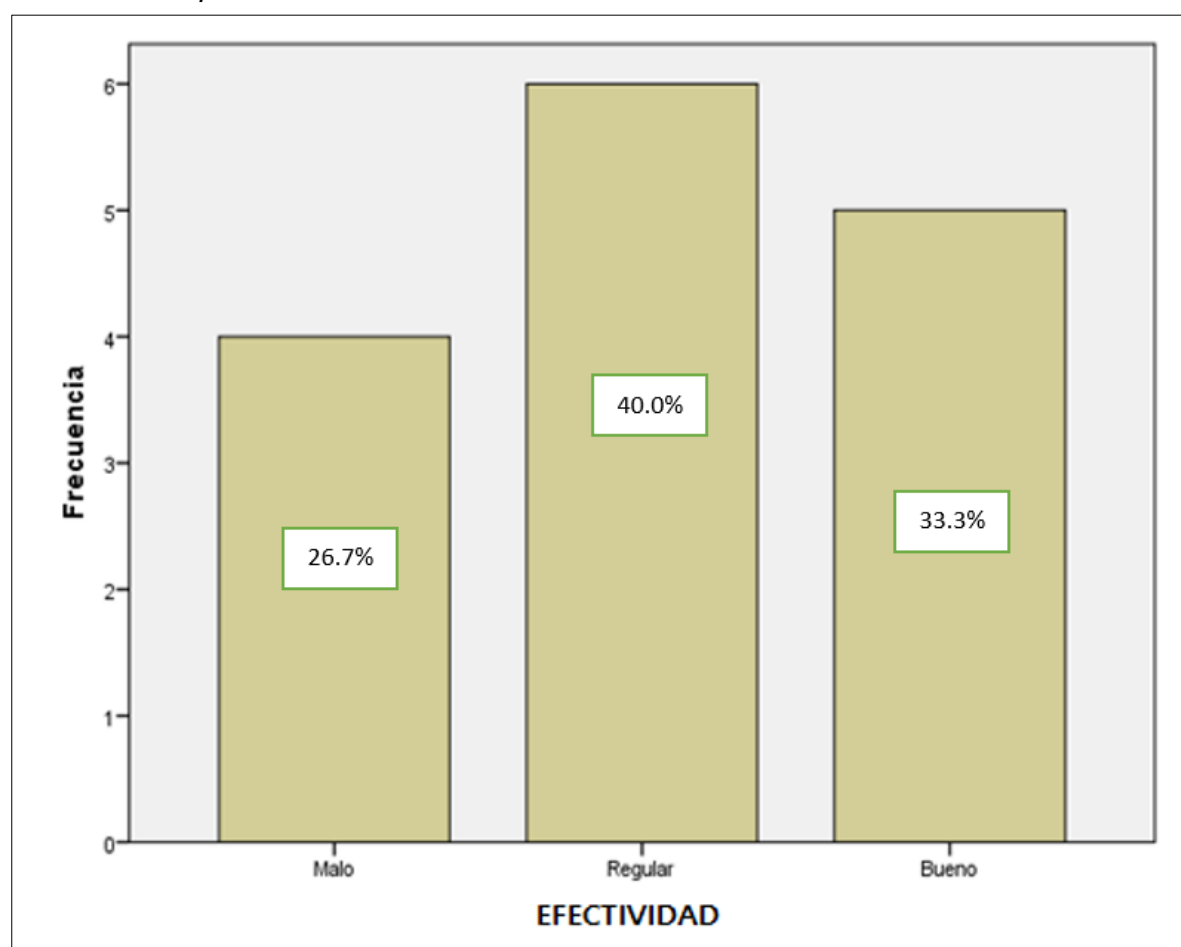
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	20.0
Regular	6	40.0
Bueno	6	40.0
Total	15	100,0

**Figura 7***Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia*

En la figura 7, se indica que 6 colaboradores que representan el 40% consideran a la dimensión eficiencia en un nivel regular, 6 de los colaboradores que representan el 40% consideran a la dimensión eficiencia en un nivel bueno y 3 colaboradores que equivalen al 20% consideran a la dimensión eficiencia en nivel malo.

**Tabla 15***Análisis descriptivo de la dimensión efectividad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	26.7
Regular	6	40.0
Bueno	5	33.3
Total	15	100,0

**Figura 8***Análisis descriptivo de la dimensión efectividad*

En la figura 8 se indica que, 6 colaboradores que representan el 40% consideran a la dimensión efectividad en un nivel regular, 5 de los colaboradores que representan el 33.3% consideran a la dimensión efectividad en un nivel bueno y 4 colaboradores que equivalen al 26.7% consideran a la dimensión efectividad en nivel bueno.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

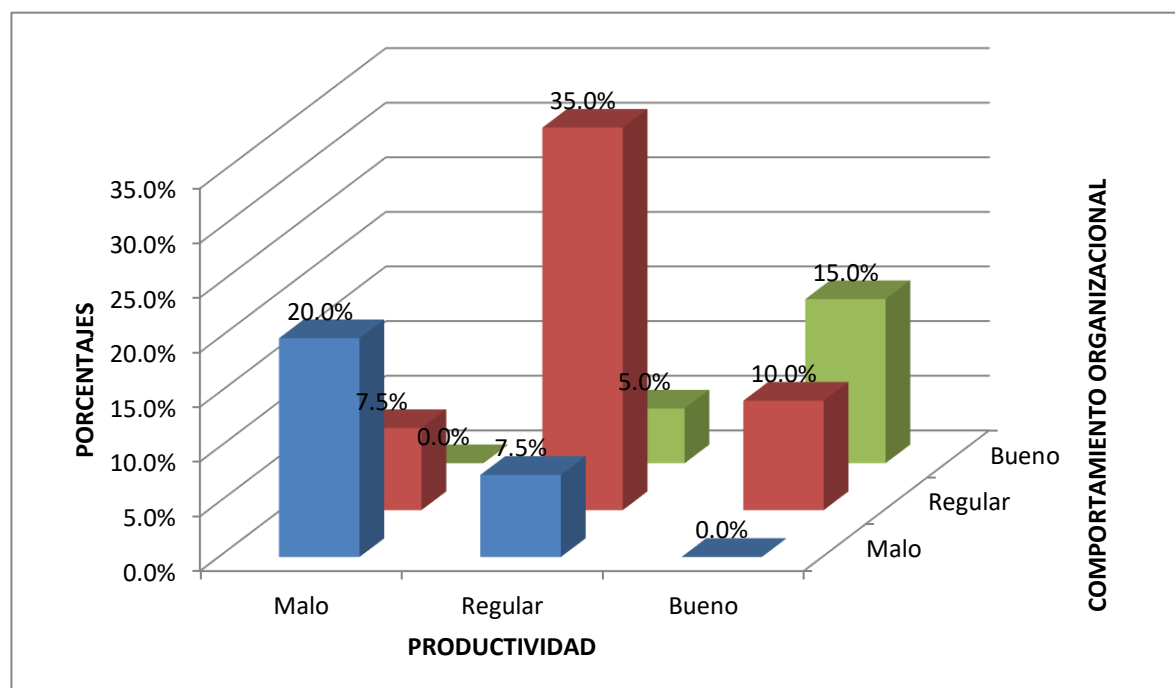
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad*

Comportamiento organizacional	Productividad						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo		20.0%		7.5%		0.0%		27.5%
Regular		7.5%		35.0%		10.0%		52.5%
Bueno		0.0%		5.0%		15.0%		20.0%
Total		27.5%		47.5%		25.0%		100.0%

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la productividad y el comportamiento organizacional*



En la figura se muestra la descripción relacionada a las variables comportamiento organizacional y productividad, en ella se observa que el 20% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Asimismo, el 35%

de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 15% de los encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación positiva directa entre las variables productividad y el comportamiento organizacional, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

#### **4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.**

H<sub>0</sub>. La variable productividad presenta una distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable productividad no presenta una distribución normal.

**Tabla 17**

*Resultados de la prueba de normalidad de la variable*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,990	15	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal en la variable productividad, ya que el coeficiente obtenido no es significativo ( $p < 0.05$ ); dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso de la investigación en los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de  $R_o$  de Spearman.

#### **4.6. Procedimientos correlacionales**

##### ***Contrastación de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

### Tabla 18

*Resultados de correlación entre comportamiento organizacional y la productividad*

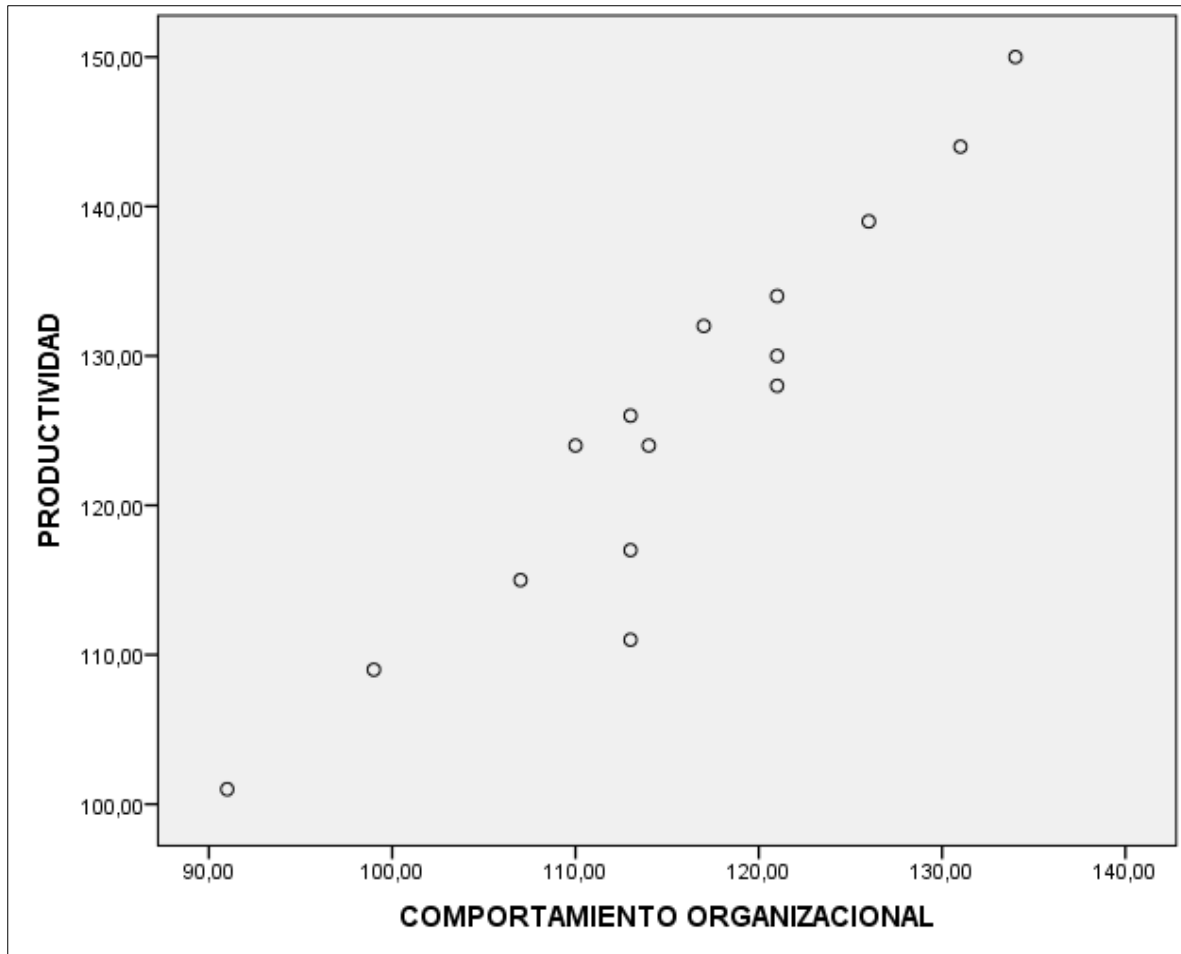
		Productividad
Comportamiento organizacional	Correlación de Rho de Spearman	,940
	Sig. (bilateral)	,001
	N	15

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

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables comportamiento organizacional y productividad, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,940, a un nivel de significancia  $p=0,001$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el comportamiento organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa Comercial Crispín, Surquillo - 2020.

**Figura 10**

*Gráfico de dispersión de las variables comportamiento organizacional y productividad*



La figura 10 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre las variables comportamiento organizacional y productividad, es decir, a mayores puntajes en la variable comportamiento organizacional mayores serán los puntajes de la variable productividad.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

**Tabla 19***Resultados de correlación entre el trabajo en equipo y la productividad*

		Productividad
Trabajo en equipo	Correlación de Rho de Spearman	,760**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	15

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

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión trabajo en equipo y los productividad, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,760, a un nivel de significancia  $p=0,01$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

**Tabla 20***Resultados de correlación entre la comunicación y la productividad*

		Productividad
Comunicación	Correlación de Rho de Spearman	,739
	Sig. (bilateral)	,002
	N	15

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

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión comunicación y la productividad, con un estadístico Rho de Spearman que



asciende a 0,739, a un nivel de significancia 0,002 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión comunicación y la variable productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020.

**Tabla 21**

*Resultados de correlación entre el compromiso y la productividad*

		Productividad
	Correlación de Rho de Spearman	,882
Compromiso	Sig. (bilateral)	,001
	N	15

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

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión compromiso y la productividad, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,882, a un nivel de significancia 0,001 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión compromiso y la variable productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, logrando como resultado un alto nivel de confiabilidad; con respecto al instrumento de comportamiento organizacional se logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,870; mientras que el instrumento de productividad se logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,888 mayor que el 0,7, probando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,940 a un nivel de significancia de 0,000, es decir, existe una correlación positiva alta entre los procesos de comportamiento organizacional y productividad. Dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Campos y Méndez (2015) en su tesis *Estudio del comportamiento organizacional y su efecto en el desarrollo de las Pymes del Cantón San Jacinto de Yaguachi, 2013 – 2014*, donde se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,920, y un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo una probabilidad de 0,00 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre el comportamiento y su efecto en el desarrollo.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis específica 1, el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,760 a un nivel de significancia de 0,001, es decir, existe una correlación positiva alta entre el trabajo en equipo y productividad. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Macavilca (2016) en su tesis titulada *Comportamiento*

*organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima - 2018.* Donde se encontró que las dimensiones trabajo en equipo y la productividad tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,898, y un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo una probabilidad de 0,00 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre trabajo en equipo y la productividad.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis específica 2, el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,739 a un nivel de significancia de 0,000, es decir, existe una correlación positiva alta entre la comunicación y la productividad. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Macavilca (2016) En su tesis titulada *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018*, donde se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,834, y un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo una probabilidad de 0,001 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre la comunicación y la productividad.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis específica 3, el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,882 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una correlación positiva alta entre el compromiso y la productividad. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Macavilca (2016) En su tesis titulada *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima – 2018*, donde se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación

aceptable de Rho de Spearman de 0,794, y un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo una probabilidad de 0,001 menor al 0,05, demostrando que existe relación significativa entre el compromiso y la productividad.

## **5.2. Conclusiones**

Primero. Existe correlación positiva entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, demostrado mediante un Rho de Spearman de 0,940 a un nivel de significancia de 0,001. Se concluye que cuando el proceso compromiso organizacional es eficiente, los colaboradores se sienten más a gusto en el establecimiento, es decir, la productividad se eleva.

Segundo. Existe correlación positiva entre el trabajo en equipo y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, demostrado mediante un Rho de Spearman de 0,760 a un nivel de significancia de 0,001 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando el proceso trabajo en equipo es eficiente, los colaboradores se sienten más a gusto en el establecimiento, es decir, la productividad se eleva.

Tercero. Existe correlación positiva entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, demostrado mediante un Rho de Spearman de 0,739 a un nivel de significancia de 0,02 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando el proceso de comunicación es eficiente, los colaboradores se sienten más a gusto en el establecimiento, es decir, la productividad se eleva.

Cuarto. Existe correlación positiva entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, demostrado mediante un Rho de Spearman de 0,882 a un nivel de significancia de 0,01 que es

menor al 0,05. Se concluye que cuando el proceso compromiso organizacional es eficiente, los colaboradores se sienten más a gusto en el establecimiento, es decir, la productividad se eleva.

### **5.3. Recomendaciones**

Respecto al objetivo general, que consiste en determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020, se recomienda ejecutar talleres para que los colaboradores mejoren el comportamiento organizacional, con esto se espera mejorar el ambiente de trabajo haciendo énfasis en aspectos como trabajo en equipo, comunicación y compromiso del trabajador hacia la empresa, de esta manera se busca que sus colaboradores sean más productivos dentro de la empresa.

Respecto al primer objetivo específico que relaciona el trabajo en equipo y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020, se recomienda realizar separaciones en el área de ventas en pequeños equipos para establecer un programa de reconocimientos en compensación financiera para el mejor equipo de ventas, esto en razón que en el centro comercial Crispín existe mucho individualismo a la hora de seguir los procesos de venta desde la presentación del producto, donde el vendedor cumple el protocolo de saludo cordial al cliente y detalla las características del mueble como dimensiones, materiales empleados, elaboración de cotizaciones, el vendedor fija un precio competitivo acorde al mercado, teniendo en cuenta la competencia directa que hay en stands cercanos dentro del mismo centro comercial, negociación con el cliente, el poder de negociación con los clientes es bajo, debido a la alta competencia directa, el vendedor se encarga de mejorar el precio de venta al cliente para poder conseguir el cierre de la venta, emitir comprobante de pago correspondiente, boleta o factura, embalaje del mueble y

gestionar la entrega a domicilio con el transportista. Con este nuevo plan de compensaciones, para el mejor equipo de ventas, se logrará mejorar la productividad de comercial Crispín debido a que todos los vendedores trabajarán en equipo para conseguir la meta.

Respecto al segundo objetivo específico que consiste en determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020, se recomienda ejecutar capacitaciones dentro de la empresa, para construir confianza entre los colaboradores, al tratarse de un área de ventas la mayoría de los colaboradores velan por sus intereses, que son las comisiones y no desarrollan una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo, con estos talleres se espera fortalecer la comunicación entre colaboradores y hayan lazos amicales, de esta manera puedan apoyarse entre todos y compartir la misma meta de la empresa y mejorar la productividad.

Respecto al tercer objetivo específico que consiste en determinar la relación entre el compromiso y la productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo – 2020, se recomienda ejecutar charlas motivacionales para que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con las metas de la empresa, en razón que el centro comercial Crispín presenta casos donde los trabajadores no están lo suficientemente motivados, debido a la presión que ejerce el gerente para lograr los objetivos del mes, el temor al rechazo muchas veces juegan en contra de los vendedores o su propio criterio al momento de atender a los clientes, creen poder deliberar que clientes están dispuestos a comprar en el momento y quienes no, cerrando puertas a que regresen futuramente, con focus group de interacción, donde trataremos temas motivacionales, se espera que los colaboradores de comercial Crispín entiendan que son indispensables para la empresa, así también puedan

sentirse comprometidos con su trabajo y de esta manera mejoren la productividad de la empresa.



## **REFERENCIAS**

Adrián, G. (2014, julio). *Liderazgo en las organizaciones y su importancia*. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/liderazgo-en-las-organizaciones-y-su-importancia/>

Álvarez, G. (2015). *Recursos humanos y el comportamiento organizacional según trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Lima-2014* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7476/Yrribarren\\_UMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7476/Yrribarren_UMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anderson, F. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina*

*laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe pueblo en el año 2016* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. ESAN.

Arcos, J. (2017). *La gestión empresarial y el comportamiento organizacional de transporte de carga en camionetas Darío Guevara del Cantón Pelileo de la*

*provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes] Repositorio Institucional Uniandes.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7337/1/TUAEXCOMCYA037-2017.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Pearson.

Campillo, O. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional en el sector restaurantero de especialidad italiana en La Paz B. C. S.*

[Tesis de maestría no publicada]. Repositorio de la Universidad Baja California Sur.

- Campos, F. y Méndez, A. (2015). *Estudio del comportamiento organizacional y su efecto en el desarrollo de las Pymes del Cantón San Jacinto de Yaguachi, 2013 – 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional Unemi.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2591>
- Carballo, J. (2015), *La gestión financiera de la empresa* (2ª ed.): ESIC
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de investigación científica*. Norma.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). McGraw-Hill.
- Cuadrado, M. (2007). *Psicología social* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Cummings, B. (2017) *Mejora de los procesos administrativos* (2ª ed.). ESIC.
- Drucker, P. (1999). *Management y productividad ediciones gestión* (9ª ed.). Norma.
- Frías, A. (2007). *Salud pública y educación organizacional* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- García, M. (2017). *La productividad desde una perspectiva humana* (3ª ed.). Capitales.
- Gestión (2018, 20 de agosto). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Iglesias, A. (2017), *Management*. ESIC.

Iquiapaza, L. (2015). *Desarrollo empresarial y su incidencia en la productividad de las microempresas industriales del sector confecciones de ropa de la ciudad de Juliaca, año: 2013-2014* [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio institucional Uancv. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/329>

Katz, D. y Kahn, R. (2014). *Psicología social de las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Katzenbach, J. y Smith, D. (2011). La disciplina de los equipos. *Harvard Business Review*, 89(11) 118-128. <https://silو.tips/download/la-disciplina-de-los-equipos>

Killian, J. (2014). *Medición de la productividad y la competitividad*. Anfeca.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., Van Der Beek, A. y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. [https://www.researchgate.net/publication/233944832\\_Development\\_of\\_an\\_Individual\\_Work\\_Performance\\_Questionnaire](https://www.researchgate.net/publication/233944832_Development_of_an_Individual_Work_Performance_Questionnaire)

Ledlow, G. y Johnson, J. (2012). Dynamic culture leadership. *Introduction to Public Health Organizations and Management*, 1(1), 64-72. <https://digitalcommons.georgiasouthern.edu/health-policy-facpubs/64>

Macavilca, E. (2016). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la dirección general de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, Lima – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio

Institucional

UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23368>

Medianero, C. (2014). *Productividad total*. Macro

Miller, D. (2014). *Comportamiento organizacional y gestión*. Norma.

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Pearson Educación.

Pesantez, S. y Guapacaza, D. (2011). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].

Repositorio

Institucional

UPS.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf>

Ramos, T. y Torres, N. (2016). *Comportamiento organizacional y el desarrollo de las microempresas proveedoras de bienes y servicios al gobierno regional de Huancavelica, periodo 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].

Repositorio

Institucional

UNH.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/349/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, P. (2010). *Administración* (10ª ed.). Pearson.

Robbins, P. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organización* (13ª ed.). Pearson.

Rosado, P. (2017). *Gestión y aplicación*. Universidad del Pacifico.

Rubio, J. y Villarroel, S. (2012). *Gestión del comportamiento organizacional* (3ª ed.). McGraw-Hill.

Saracho, S. (2015). *La organización emocional* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Serralde, B. (2014). *Competencias del almacén*. Pirámide.

Sull, D. (2004). *Emprendimiento disciplinado*. MIT.

Vargas, O. (2011). *Que hacer y dejar de hacer para ser productivo*. Prentice Hall.

Zambrano, L. (2015). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del Cantón Bolívar*

[Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabi

Manuel Félix López]. Repositorio Institucional Espam.

[http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/250/TAP56.pdf?](http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/250/TAP56.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/250/TAP56.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín Surquillo - 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología		Instrumentos	Técnicas estadísticas de procesamiento de datos
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?  <b>Problema Específicos</b> ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020  <b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre el trabajo en equipo y	<b>Hipótesis general.</b> Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020  <b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y	<b>Tipo de investigación</b>  El diseño de investigación es no experimental	<b>Población</b>  La población estará conformada por un total de 15 colaboradores	<b>Variable 1:</b> comportamiento organizacional  <b>Dimensiones:</b> Trabajo en equipo Comunicación Compromiso	<b>Medidas de tendencia central:</b> Media Mediana Moda.  <b>Medidas de dispersión:</b> Desviación estándar y varianza.
			<b>Nivel de investigación</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>		
			El nivel de investigación es correlacional	La muestra estará conformada por 15 colabores.	<b>Variable 2:</b> productividad  <b>Dimensiones:</b>	



<p>productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020?</p>	<p>productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020</p>	<p>productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020.</p> <p>Existe relación entre el compromiso y productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El tipo de estudio es descriptivo - correlacional</p>	<p><b>Tipo de muestreo</b></p> <p>Probabilístico, seleccionada y la técnica de muestreo censal</p>	<p>Eficiencia. Eficacia Efectividad</p>	<p>R de Pearson</p>
--	---	--	--	--	---	---------------------

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el comportamiento organizacional en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
1. Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual					
2. Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado					
3. Todas las opiniones y sugerencias cuentan para la mejora del desempeño en el área.					
4. Tus jefes te motivación con palabras de aliento.					
5. Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática, lo que permite motivación en el trabajo.					
6. Actualmente se ejecutan procesos de inducción motivacional en la empresa.					
7. Cuando hay un problema se resuelve en cooperación del equipo.					
8. Las ideas de mejoras productivas siempre son discutidas en cooperación de todos.					
9. Las ideas presentadas por la empresa generan cooperación entre los trabajadores.					
<b>COMUNICACION.</b>					

10. La comunicación con tu jefe es fluida.					
11. Se tiene clara la información de funciones en el área.					
12. Considera que su jefe distribuye la información de la empresa eficientemente.					
13. El trato entre los trabajadores con su jefe inmediato genera contribución a la gestión.					
14. Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
15. Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
16. Hay una coordinación respecto a las labores a desempeñar.					
17. Se le coordina si la empresa presenta algún problema, para la solución					
18. Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
<b>COMPROMISO</b>					
19. La empresa ha generado que te fidelices con ella					
20. La empresa reconoce su fidelidad y compromiso en su trabajo					
21. Es retribuida la confianza que prestas a la empresa					
22. Sueles buscar otro empleo fuera de la empresa					
23. te sientes identificado en el trabajo					
24. Qué tan probable es que la gerencia genere confianza con tu trabajo					
25. El trabajo desempeñado te genera empatía laboral.					
26. El trato con tus superiores es correcto					
27. Gestionas los procesos con tus compañeros en armonía.					

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes los niveles de productividad en la empresa. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>					
1. Los trabajos se entregan a tiempo					
2. Los objetivos del equipo se realizan en los tiempos indicados					
3. Están bien definidos los procesos de trabajo					
4. Las funciones realizadas son correctas.					
5. Hay una eficacia en los trabajos.					
6. Hay presión en los procesos de ventas de la empresa.					
7. Se fomenta la proactividad					
8. Eres proactivo en la empresa					
9. Te permiten ejecutar labores de acuerdo a tu conocimiento					
<b>EFICIENCIA.</b>					
10. Considera que su trabajo en equipo está bien desempeñado					
11. Considera que la gestión de la empresa está en deficiencia					
12. Las funciones gestionadas por los líderes son precisas.					
13. Hay una capacitación constante.					
14. Los jefes presentan mejoras de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones					
15. La empresa se preocupa por su actualización.					
16. Los activos se gestionan bien					
17. Las herramientas informáticas están siempre activas para los trabajadores					
18. Los sistemas están bien optimizados.					

<b>EFFECTIVIDAD</b>					
19. Está satisfecho con su trabajo					
20. los cambios recientes han tenido lugar en el entorno de la organización, o entre el personal.					
21. se tiene en cuenta de manera adecuada el impacto de dichos cambios sobre los controles internos, para una confianza en las funciones desempeñadas.					
22. considera que la empresa presenta una calidad de trabajo					
23. los jefes fomentan la calidad en los trabajos					
24. los productos vendidos son de calidad - precio					
25. hay mucha presión en los procesos					
26. el trabajo bajo presión es constante					
27. la presión ejecutada para los objetivos produce efectividad en los trabajos.					

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

#### Validación del instrumento: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ.

DNI:17858481

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ.

DNI:17858481

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [✓]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [✓]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg/Lic./Ing: DR. LUIS MARCELO QUIROGA

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg/Lic./Ing: DR. LUIS MARCELO QUIROGA

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.



## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis title and author information with several lines of text highlighted in red, indicating detected similarities. The sidebar on the right provides a summary of the coincidence index, showing a total of 17% and a list of three sources with their respective percentages.

**Feedback Studio - Google Chrome**  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ko=1975270960&ks=1&ku=1075289969

Andrés Jesús Zavala Jallo | COMPORTAMIENTO ORGAN... | /null

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, SURQUILLO - 2020

**PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**  
ANDRÉS JESÚS ZAVALA JALLO  
ORCID: 0000-0002-7152-0949

**ASESOR**

**Resumen de coincidencias**

**17 %**

Ítem	Origen	Porcentaje
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	8 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 107 | Número de palabras: 18065 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

20°C Nublado | 08:51 | 8/12/2022

**Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.**



**CONSTANCIA**

Sres.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

Por medios de la presente, se informa que el señor Andrés Jesús Zavala Jallo, identificado con DNI N° 72787010, solicito permiso para poder ejecutar su tesis en nuestras instalaciones con título: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CRISPÍN, 2019", en nuestra empresa con RUC N° 10467261431, en donde realizo las encuestas correspondientes de su trabajo de investigación.

Se expide el presente para los fines que la tesis solicite.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Crispín', written over a horizontal line.

Edwin Crispín Gutiérrez  
Gerente General

## Anexo 6. Base datos

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Marketing directo    Gráficos    Utilidades    Ventana    Ayuda																
																Visible: 70 de 70 va
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	
1	5	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	
3	2	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	
4	5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	
6	4	4	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	5	
7	4	4	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	4	5	3	
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	3	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	
11	1	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	
12	5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	
15	2	4	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

1

Vista de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode: ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



Visible: 70 de 70 variables

	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	it1	it2	it3	
1	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5	2	5	
2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	3	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
6	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
8	3	5	5	5	1	2	4	4	1	4	2	3	3	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
11	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	
12	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
15	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables



Visible: 70 de 70 variable

	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19
1	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5
2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4
3	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
4	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	5	5	4	5	4	4
7	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5
8	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	3	4	5	5	1	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	4	3	3
11	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5
12	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
13	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5
15	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 70 de 70 va
	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	v1	v2	v1d1	v1d2	v1d3		
1	5	2	4	5	5	5	2	1	2	113,00	117,00	32,00	42,00	39,00		
2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	91,00	101,00	25,00	34,00	32,00		
3	5	5	5	5	5	4	2	3	4	117,00	132,00	35,00	42,00	40,00		
4	2	2	5	5	3	3	2	5	2	113,00	111,00	32,00	43,00	38,00		
5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	126,00	139,00	38,00	44,00	44,00		
6	4	5	4	4	5	3	2	4	2	107,00	115,00	30,00	38,00	39,00		
7	5	5	5	5	5	5	2	4	1	121,00	128,00	32,00	45,00	44,00		
8	2	4	4	4	3	5	1	5	1	99,00	109,00	36,00	37,00	26,00		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134,00	150,00	44,00	45,00	45,00		
10	4	4	5	4	5	5	2	4	2	110,00	124,00	31,00	42,00	37,00		
11	5	5	5	5	3	5	3	4	3	113,00	126,00	32,00	39,00	42,00		
12	5	4	4	4	5	5	2	5	4	121,00	130,00	38,00	42,00	41,00		
13	5	5	5	5	5	5	2	5	5	131,00	144,00	42,00	45,00	44,00		
14	5	4	5	5	5	5	4	4	2	121,00	134,00	36,00	43,00	42,00		
15	5	4	4	5	5	5	2	1	2	114,00	124,00	30,00	43,00	41,00		
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables



	v2d1	v2d2	v2d3	v1_AGR	V1_D1_AGR	V1_D2_AGR	V1_D3_AGR	V2_AGR	V2_D1_AGR	V2_D2_AGR	V2_D3_AGR	var	var
1	44,00	38,00	35,00	2	2	2	2	2	1	2	2		
2	39,00	31,00	31,00	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	52,00	43,00	37,00	2	3	2	2	2	3	3	2		
4	44,00	36,00	31,00	2	1	2	3	2	1	1	1		
5	54,00	45,00	40,00	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	43,00	40,00	32,00	2	2	2	2	2	1	2	1		
7	48,00	43,00	37,00	3	2	2	3	3	2	3	2		
8	45,00	33,00	31,00	1	1	2	1	1	2	1	1		
9	60,00	45,00	45,00	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	48,00	40,00	36,00	2	2	2	2	2	2	2	2		
11	48,00	42,00	36,00	2	2	2	2	3	2	2	2		
12	51,00	40,00	39,00	3	2	3	2	2	2	2	3		
13	57,00	45,00	42,00	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	51,00	43,00	40,00	3	3	2	3	3	2	3	3		
15	48,00	41,00	35,00	2	2	2	3	2	2	2	2		
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
5	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
2	2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5	1
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3
1	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5
5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	DIMESION1	DIMESION2	DIMESION3	DIMESION4	DIMESION5	DIMESION6	DIMESION7	DIMESION8	DIMESION9	DIMESION10	DIMESION11	DIMESION12	DIMESION13	DIMESION14	DIMESION15
5	2	4	5	5	3	5	5	2	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	3
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5
2	2	5	5	5	4	5	3	4	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	3	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	4
2	4	4	1	4	2	3	3	4	5	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	5
5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5